العلاقات الإنسانية

اعداد

أ.د/ فوقية حسن رضوان

أستاذ الصحة النفسية

كلية التربية – جامعة الزقازيق

٢٠٢١

فهرسة دار الكتب والوثائق المصرية

العلاقات الإنسانية

رضوان ، فوقية حسن

ط١ ، القاهرة

٢٣٢ ص ، ١٧ × ٢٤ سم

رقم الإيداع : 8562/ 2021

ردمك : 978-977-90-8785-7

الطبعة الأولى

٢٠٢١

الناشر



www.aiesa.org


بسم الله الرحمن الرحيم

محتويات الكتاب

العــلاقات الإنســـانيـة
والتفاعل الاجتماعي

Human Relationships
&
Social Interaction

العلاقات الإنسانية والتفاعل الاجتماعي
Human Relationships & Social Interaction

مفهوم العلاقات الإنسانية: Relations Human

حضت الشرائع السماوية عبر الأنبياء والكتب المنزلة منذ آدم حتى رسالة عيسى عليهم السلام جميعا، على أن يعيش الناس في سلام ووئام وأن ينظموا علاقاتهم على أساس من العدالة والمساواة.

وحين جاء الإسلام أكد على مبدأ المساواة بين الناس، وقد قال الله تعالى في كتابه الكريم:

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوباً وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾

[سورة الحجرات الآية ١٣]

كما حض على المعاملة الحسنة للوالدين والأقارب والجيران، والضعفاء من اليتامى والمساكين وأبناء السبيل، قال تعالى:

﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئاً وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً وَبِذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَى وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالاً فَخُوراً﴾

[سورة النساء الآية٣٦]

وحث كذلك على عدم الاستعلاء على الناس، وذم الاختيال والتكبر، على لسان لقمان وهو يعظ ابنه:

﴿وَلا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحاً إِنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ* وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ﴾ [سورة لقمان الآية ١٨-١٩]

وحرم قتل الإنسان قال تعالى:

﴿مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَى بَنِي إِسْرائيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْساً بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعاً وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعاً﴾

[سورة المائدة الآية ٣٢]

وحض الإسلام على مكارم الأخلاق وأقلها الكلمة الطيبة وأن يلقى الإنسان أخاه ببشاشة وجه، قال النبي ﷺ من حديث له: (والكلمة الطيبة صدقة) متفق عليه [رياض الصالحين ص٣٠٦]
كما قال: (لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقى أخاك بوجه طليق.)
[رياض الصالحين٣٠٧ رواه مسلم]
وكثيرة هي الآيات القرآنية والأحاديث الشريفة التي تدعو إلى حسن المعاملة بين الناس في شتى المجالات.
أضف إلى ذلك القوانين الوضعية وما جاء بها بخصوص العلاقات الإنسانية؛ حيث سنت هذه القوانين لحفظ حقوق الناس، وتنظيم العلاقات بينهم، وأقرت المواثيق، ووقعت المعاهدات التي تضمنها ميثاق حقوق الإنسان، وحقوق المرأة، وحقوق العامل، وحقوق الطفل...الخ. وتأسست النقابات لحماية حقوق أصحابها وأنشئت السفارات بين الدول ونشط السفراء والقناصل لتطوير هذه العلاقات.
وتأسست المنظمات الإقليمية والدولية لتنظيمها وحل النزاعات بالطرق السلمية ومع كل هذا نرى تزايد الخصومات والنزاعات بين الأفراد والمجتمعات والأمم، فالمحاكم تمتلئ كل يوم بأصحاب الدعاوى من الخصوم والمتنازعين، وكل يدعي أن الآخر ظلمه، والسجون تكتظ بمن تجاوزوا حدودهم واعتدوا على حقوق غيرهم، وحتى الحروب بين الدول مازال نيرانها سعيراً في كثير من الجبهات نتيجة محاولة القوي أخذ حق الضعيف دون رعاية للحق والعدل أو لحرمة الجوار. وهنا تظهر العلاقات الجائرة، فحين يختل ميزان الأخذ والعطاء لصالح الإنسان، كثيراً ما يسكت ويقبل بهذا الوضع، وإذا اختل لغير صالحه يملأ الدنيا صياحاً واحتجاجاً، لذلك أحب الناس في المجتمعات كلها الإنسان الكريم لأنه يعطي أكثر مما يأخذ، وكرهوا البخيل واحتقروه لأنه يأخذ ولا يحب أن يعطي، وقد تستمر العلاقات الجائرة أحيانا، لأن الطرف الآخر يقبل بها لاضطراره وحاجته، ولكنها تظل علاقة مهزوزة وغير طبيعية، فالصداقة القائمة على الانتهاز، والزواج القائم على تسلط أحد الطرفين، وعلاقات العمل القائمة على الاستغلال، كلها علاقات غير عادلة، وكذلك الأمر بالنسبة إلى علاقات ا لدول والشعوب، فالعلاقة القائمة على تسلط دولة بالقوة على دولة أخرى أو عنصر على عنصر آخر، هي علاقات لا يمكن أن يكتب

لها الاستمرار لأنها قائمة على الظلم والاغتصاب أو على العنصرية والعنجهية.
ما سبق يدل على مفهوم العلاقات الإنسانية في الشرع والقوانين الوضعية: أما عن تعريف العلاقات الإنسانية في مجال الصحة النفسية والمجالات الأخرى فهو على النحو التالي:
(١) في مجال الصحة النفسية:
تعني العلاقات الإنسانية في هذا المجال جميع الصفات التي تميز الإنسان عن غيره من الكائنات الحية، وهي بذلك تعبر عن جملة التفاعلات بين الناس سواء كانت إيجابية كالاحترام، والتواضع، والتسامح، والرفق أم سلبية كالتكبر، والظلم، والجور، والقسوة .
(٢) في مجال علم الاجتماع:
العلاقات الإنسانية في هذا المجال تعني المعاملة الطيبة التي تقوم على الفضائل الأخلاقية والقيم الإنسانية السوية التي تستمد مبادئها من تعاليم الأديان السماوية وترتكز على التبصير والإقناع والتشويق القائم على الحقائق المدعمة بالأسانيد العلمية وتجافي التضليل والخداع بكافة مظاهره وأساليبه.
(٣) وفي مجال الإدارة لها مفهوم آخر فتعرف على:
أنها سلوك مثالي من القائد أو المشرف مع من تحت إشرافه من حيث المعاملة الحسنة لما يحقق الأهداف المشتركة للإدارة والأفراد العاملين.
(٤) وفى المجال التربوي :
هي ذلك الجو الانفعالي الإيجابي المبني على المعاملة الطيبة والأخلاق والقيم الإسلامية والاحترام وتقدير المسئولية والتعاون والمساواة والعدل والصدق والأمانة والمحبة والألفة والتدريب المتمثل في سلوك الإشراف وتفاعلها مع من يعمل معه في المجال التربوي لمنحه الثقة والدافعية لتحقيق العمل التكاملي والأهداف المنشودة من التربية (وهذا هو تعريف عام شامل).
أضف إلى ذلك أن العلاقات الإنسانية تحمل في طياتها تفهم لقدرات الأفراد وطاقاتهم وظروفهم ودوافعهم وحاجاتهم واستخدام كل هذه العوامل لحفزهم على العمل.

وللغرب في هذا المبدأ فنون عندما أوجدوا دستوراً ينطوي تحت عبارة (اللمسة الإنسانية) Human Touch (*).

إن كل حرف من حروف هذه الكلمة يرشد إلي طريق خاص في العلاقات الإنسانية ومعاملة وإشباع الحاجات لدى الفرد ولكي يتم هذا لابد أن:

١- استمع إليه	Hear him
٢- احترم شعوره	Understand his feeling
٣- حرك رغبته (أدفعه)	Motivate his desier
٤- قدر جهوده	Appreciate his efforts
٥- مده بالأخبار (بالمعلومات)	New him
٦- دربه	Train him
٧- أرشده	Open his eyes
٨- تفهم تفرده	Understand his uniqueness
٩- اتصل به	Contact him
١٠- كرمه	Honour him

نتائج العلاقات الإنسانية:

١- رفع الروح المعنوية بين الأفراد حتى يتوفر الجو النفسي العام لصالح العمل والإنتاج سواء داخل العمل أو داخل المنزل.

٢- إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والاجتماعية والنفسية وتحقيق أهداف التنظيم الذي يعملون فيه.

٣- زيادة الإنتاج وهي نتيجة مترتبة على زيادة التعاون .

٤- تحقيق التعاون بين الأفراد في المجتمع الواحد أو الجماعة وتعزيز الصلات الودية والتفاهم الوثيق وتقوية الثقة المتبادلة داخل إطار العمل وخارجه.

أهمية العلاقات الإنسانية:

١- تسعى العلاقات الإنسانية من خلال عمل الفريق أو العمل الجماعي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية بدلاً من الإسناد إلى أحدها دون الأخرى .

(*) لاحظ أخي القارئ أن الحروف الأولى من الإرشادات العشرة السالفة الذكر تبدأ أولها بحروف Human Touch

٢- تدعم الاتصال الفعال بين الأفراد داخل المنظمة.
٣- نشاط العلاقات الإنسانية يمثل إثارة دافعية الناس . فالإنسان وحده هو الذي يستطيع أن ينتج من خلال الدافعية الخلاقة عائداً يفوق أضعاف الجهد المستثمر.
٤- تهيئ العمل التعاوني فالدافعية تسير في اتجاه العمل الجماعي، أو عمل الفريق الذي يستلزم تعاوناً وتنسيقاً بين القائمين بالعمل ويشير ذلك إلى رغبتهم نحو تحقيق الهدف .
٥- تركز العلاقات الإنسانية على الفرد أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية، أو الميكانيكية.
٦- تضمن للعاملين الرضا الوظيفي .
٧- تخفف وطأة الآلية المفرطة في العمل .
٨- تجدد من الأساليب الروتينية، التي تضفي على العمل الملل .
٩- ترفع من الروح المعنوية، التي تثير الدوافع للعمل والإنتاج .
١٠-تمنح فرصاً لبذل الجهد، والإنجاز المتميز، والابتكار .
١١-إثارة الدوافع للعمل، والأداء .
١٢-الشعور بالانتماء للعمل.
١٣-تمنع التسيب، أو المجاملة داخل بيئة العمل .
١٤-تنهي الاضطرابات النفسية، أو التشاحن، أو الحقد، أو الحسد، فالكل متساو في الحقوق والواجبات .
١٥-تملئ الجو العام للعمل بالمودة، والألفة، والمحبة، والتعاون، والصدق، والأمانة..الخ .
١٦-تشبع الحاجات المختلفة سواء كانت أولية أو ثانوية فعندما تتحقق الحاجات الأولية ،تتحقق الثانوية مثل التعبير عن الذات، أو النجاح، والتقدير، والأمن، والطمأنينة والمكانة الاجتماعية.

أسس العلاقات الإنسانية:

١- الرحمة: قال تعالى ﴿مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ﴾ (الفتح: من الآية٢٩) فالرحمة بين العاملين في المجال التربوي تعتبر

أهم ركائز العلاقات الإنسانية. عن جرير بن عبد الله رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ (لا يرحم الله من لا يرحم الناس) البخاري.

٢- التعاون: قال تعالى ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ (المائدة من الآية٢) فلابد للقيادة داخل العمل وداخل المنزل أن تشجع العمل الجماعي.

٣- المسؤولية: قال الرسول الله ﷺ (كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته) فالشعور بالمسئولية يؤدي إلى الإحساس بالإيثار وحب الآخرين.

٤- الشورى: قال تعالى ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ﴾ (آل عمران من الآية١٥٩) وللشورى أهمية عظيمة في المجال التربوي حيث أن أسلوب الشورى يفضي على الإدارة التربوية جو العلاقات الإنسانية بتقوية رابطة الألفة والمحبة بين القائد والمرءووسين وتحقيق الراحة والرضا والطمأنينة مما يؤدي إلى سرعة تقبل القرار والعمل على تنفيذه بالصورة المطلوبة.

٥- التشجيع: قال الله تعالى ﴿وَلا تَنْسَوُا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ﴾ (البقرة من الآية٢٣٧). فالراعي الجيد لابد أن يختار من أساليب التشجيع ما يناسب الأفراد مراعيةً في ذلك الفروق الفردية .

٦- العدل: قال الله تعالى ﴿وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَى﴾ (الأنعام من الآية١٥٢) فالموضوعية والبعد عن التحيز من أهم سمات العدل لدى القيادة بصفة خاصة والعلاقات الإنسانية بصفة عامة.

٧- القدوة الحسنة: قال تعالى ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ﴾ (الأحزاب: من الآية٢١) كان الرسول ﷺ أحسن الناس خلقاً حيث ألف بين القلوب وجمع الناس من حوله بتلك الأخلاق ، فلابد أن تتحلى بهذه الصفات في علاقاتنا الإنسانية.

٨- التواضع: قال الله تعالى ﴿وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ﴾ (الشعراء آية ٢١٥) وهي سمه لابد من توفرها في القائد أو رب الأسرة حتى يألفها الأفراد ولا تجد حرجاً في سؤاله ومناقشته والبوح بما في النفس.

ويمكن تعميق مبدأ العلاقات الإنسانية بحسن النية والبشاشة وحسن السلوك والأدب وتقدير الفرد وحسن تعامله ومودته والشعور بقيمة العمل والإنجاز والمسئولية .

وفي إطار العملية الإدارية يمكن التأكيد على مبدأ العلاقات الإنسانية عن طريق: المقابلة الفردية- الاجتماع المشترك- الزيارة الصفية - اللقاء التربوي الموسع .

وإدارة أي مؤسسة من أهم المجالات التي خاضتها العلاقات الإنسانية فالقيادة الناجحة هي التي تستطيع كسب تقدير الآخرين وتستفيد بأحسن ما لديهم من قدرات ويكون ذلك كله عن طريق العلاقات الإنسانية التي تعطي سلطات غير رسمية أقوى من الرسمية تساعدها على ممارسة القيادة الناجحة وتقبل الآخرين لتوجيهاتها النابعة من المشاركة في كافة الخطوات.

أساليب توطيد العلاقات الإنسانية:

١- التقدير واحترام الآراء والتشاور في اتخاذ القرار والاستفادة من جوانب الضعف والقوة.

٢- امتداح وتشجيع العمل الجيد الذي يصدر من الأفراد داخل المؤسسة ورفع معنوياتهم وتشجيعهم للتجديد والابتكار.

٣- أن تعمل القيادة على تحقيق الانسجام بين العاملين وتوزيع المسؤوليات بينهن بطريقة عادلة.

٤- الابتعاد عن تصيد وتتبع أخطاء العاملين أو الآخرين من أفراد الجماعة.

٥- توفير المناخ الصالح من أجل العمل بنفس مطمئنة ولابد أن تنمي القيادة روح الود والتشجيع لا الإحباط والتأنيب.

٦- التوقف عن محاولات الفوز: إن رئيس العمل أو رئيسة العمل لديها القوة - لأن من سمات القيادة ضرورة أخذ القرارات التى تتطلب وجود القوة- أكثر من المرؤوس على الأقل، فقد يهيأ لك أنك تكسب عند الاختلاف بينكما إلا أن هذا شئ مؤقت ويكون فى بادئ الأمر فقط لأن النجاح سيكون حليف رئيس العمل فى النهاية.

٧- فهم طبيعة علاقة رئيس العمل غير الحميدة معك: حاول أن تسأل رئيس العمل ما السبب وراء هذه العلاقة غير الحميدة .. إذا لم يكن ذلك واضحاً لكليكما، وماذا يدور عن هذه العلاقة كمحاولة لإصلاحها.

٨- فهم تأثير شخصية صاحب العمل: قد يكون هناك شئ ما فى شخصية الرئيس، لكن لماذا يؤثر ذلك عليك أو تؤثر شخصيته عليك؟

حاول أن تفهم لماذا تؤثر شخصيته عليك .. فهذا هام للغاية، لأن معظم ردود الفعل التى تتصل بالمشاعر هى ردود فردية ذاتية حتى وإن كان الذى يدفعك شخص آخر.

٩- مهارة الاتصال لدى رئيس العمل: الغالبية العظمى ممن يشغلون منصب مسئول المدير أو صاحب العمل لديهم مهارات الإدارة والتى تتمثل فى المقام الأول فى مهارة الاتصال بمن حولهم .. لكن البعض ليست لديهم مثل هذه المهارة، وعندها تكون الخيارات لك إما التحدث الدائم عن الحق وأنك لا تستطيع مسايرة ما يحدث حولك (الحياة داخل إطار المثالية) أو أنك تتعايش مع ما هو موجود بالفعل وتعترف من داخلك بضرورة التكيف والتغير تماشياً مع مجريات الأمور.

١٠- نسيان مواقف العمل الصعبة: هناك بعض المواقف فى العمل ليس فيها مرونة على الإطلاق ووقعها صعب عليك وقد يصل الأمر إلى تعريضك للضغوط، لا تلفت إليها وينبغى أن تسير فى خططك وتترك هذه المواقف جانباً.

١١- توثيق العلاقات الخارجية مع رئيس العمل: انتهز فرصة التقابل مع رئيس العمل فى الأماكن الخارجية أثناء الاحتفال بمناسبة ما بالتحدث معه، لأنه بوجوده داخل مبنى العمل سيكون تحت تأثير وظيفته الرسمية ويصعب التحدث معه.

١٢- الاستسلام الإيجابى: افترض بينك وبين نفسك أن رئيس العمل على حق، وإذا كان الأمر كذلك إذن فهو يتصرف بشكل طبيعى .. وهذا احتمال وارد فلا داعى للضيق من جانبك.

١٣- التركيز على العمل وليس على رئيس العمل وضعفه: يعى المرؤوس علاقته السيئة برئيس العمل لأنه لا يركز على عمله بالقدر الذى ينبغى أن يكون عليه، فإذا ركز كلية على عمله فسوف يتناسى هذه العلاقة غير الحميدة.

١٤- إياك والنميمة (لا تتحدث مع الغير عن مشاكلك مع رئيس العمل): لا تزيد الفجوة بينك وبين رئيس العمل، وتجعل المشكلة تزداد تعقيداً فى حل أوجه الاختلاف بينك وبين رئيس العمل .. لأنك تفتح باباً للنميمة وخلق مزيداً من المشاكل مع الآخرين التى تحرص على التملق مع رئيس العمل.

١٥- حل المرءوس لمشكلة العلاقة غير الحميدة: على المرءوس حل هذه المشكلة "مشكلة العلاقة غير الحميدة مع رئيسه.
لأن رئيس العمل أو صاحب العمل تشغله فى الغالب أمور ملحة وأكثر أهمية من تلك التى تتصل بسعادتك ورضائك الشخصى.

خصائص العلاقات الإنسانية:

(١) المادية:
يرى الإنسان العلاقات فى العالم المادى الذى يعيشه على أنها غاية فى حد ذاتها، حيث يصيغ الإنسان وفق احتياجاته أشكال متعددة من العلاقات ومنها: علاقة الحب، علاقة الصداقة، العلاقة الجنسية (المتمثلة فى علاقة الزواج)، علاقة العمل والالتزام به وغيرها من العلاقات اليومية والحياتية.
وتركز الاتجاهات الخاصة بالعلاقات فى هذا العالم المادى على أن تكون العلاقة فى شكل تبادلى، وبما أن العلاقة هنا تتم على ضوء قضاء احتياجات كل شخص .. فيسعى الشخص تباعاً لذلك السيطرة على هذه العلاقة وتطويعها بما يتناسب مع رغباته. وسواء على مستوى واعٍ أو غير واعٍ يحاول الفرد منا تسخير أشخاص آخرين للحصول على ما يريده حيث تغلب السيطرة هنا على هذا النوع من العلاقات.

(٢) النفسية:
والعلاقة هنا تُفسر على أنها عائق، وتجعل الإنسان يُفكر فيما هو أبعد من احتياجاته المادية تلك التى تتواجد فى علاقات العالم المادى. وهنا تنصب العلاقة على كل ما هو روحى ووجدانى.
والأشخاص عندما تسلك هذا الدرب فى علاقاتها تعانى الكثير لأنها تفكر بمبدأ المثالية ويبتعدون عن المادة أو كل شىء مادى، لأنهم يظنون أنها تُفسد العلاقات الإنسانية.

(٣) نفسية مادية معاً:
وهى علاقات وسطية بين النوعين السابقين، حيث تتمسك العلاقة بالعالم المادى وبعالم المثالية فى آن واحد .. ولا تتجاهل أو تهرب منهما.
وهذه العلاقات تُقدر الاحتياج البشرى للعلاقات المختلفة فى العالم المادى .. كما تعترف بطبيعة البشر الوجدانية.

العلاقات الاجتماعية الناجحة:

أول شئ يجب أن تعيه عند التعامل مع شخص لأول مرة هو ألا تكن عصبياًَ في حوارك معه، الأمر الذي يعطيك فرصة ذهبية لتكتسب مهارات اجتماعية وتمارسها دون أن تكلفك شئ سوي بعض الحكمة.

وفيما يلي مجموعة من الإرشادات اللازمة لنجاح العلاقات الاجتماعية:

١- الاتصال العيني (لغة العيون): عندما تقابل شخص سواء لأول مرة أو تعرفه من قبل لابد وأن تنظر إليه عندما تتحدث. غير مطلوب منك أن تركز بنظرك معه طوال الوقت "تحملق له" ولكن عند إجراء الحديث معك. لأنك بعدم النظر إلي الشخص المتحدث أو العكس عندما تتحدث أنت، فهذا يعني إما أنك خجول أو غير مهتم وذلك دليل علي عدم الاحترام في الحالة الثانية، ويفعل الكثير منا ذلك بغير قصد أو عمد فعليك بالانتباه إلي من تتحدث معه.

٢- الابتسامة: أن تبدأ معرفتك بالأشخاص الآخرين من خلال الابتسامة، سيسهل عليك الكثير من الأمور فيما بعد. وقد يجدها بعض الأشخاص علي أنها سخرية ويصابوا بالعصبية، لكن ضع في الاعتبار أن المقابلة الأولي لا تخبر الآخرين بكل ما لديك من صفات أو إمكانات، علي الرغم من الانطباع الأول يدوم في بعض الأحيان ومن هذه المواقف: ما يتم في المقابلات الشخصية عند التقدم لعمل أو للترفيه، أو عند الوقوع في الحب من أول نظرة.

٣- إجراء حوار: إجراء الحوار من الطرق الفعالة لاكتساب مهارات وعلاقات اجتماعية جديدة. والوسيلة الصحيحة لإدارة حديث مع شخص والتعرف عليه من خلال سؤال الشخص الآخر بعضاًَ من الأسئلة لكي يجيب عليها ويبدأ بذلك الكلام معك، لكن قد يفهمها البعض علي أنه استجواب ومحاولة في الاستدراك لمعرفة بعض المعلومات أي "حب استطلاع" لذلك يجب أن تكون طبيعة الأسئلة مختلفة قليلاً، مثلاًَ أن تسأل الشخص رأيه في إحدى الموضوعات مع إبداء اهتمام بما يبديه من آراء، ومن المحبذ أن تتصل هذه الموضوعات بالأحداث الجارية أو أن تتبادل الآراء في الثقافات المختلفة، فأنجح حوار هو حوار الآراء والتفسيرات وليس حوار الحقائق.

٤- الملابس: يقع علي اختيارك للحذاء عامل كبير جداً سواء للرجل أو السيدة وإذا كانت المقابلة ستتم بين رجل وامرأة، فعلي الرجل الاهتمام جيداًَ بحذائه

فمهما كان ما يرتديه من ملابس أنيقة، أو يركب سيارة فارهة، أو رباط عنق ساحر، فأول شئ يهم المرأة وتقع عيناها عليه هو حذاء الرجل. كما أن المغالاة في ارتداء الملابس أو عدم التأنق من الأمور الخطيرة جداً، وما أكثر الحالات الطارئة التي من الممكن أن تتعرض لها كن مستعد دائماً لأي مناسبة تطرأ، لكن مع عدم المغالاة حتى لا تهتز الميزانية الخاصة بك، فالمطلوب منك أن تجدد دولابك حتى تصبح ساحراً وجذاب بالقدر الكافي.

٥- التصافح بالأيدي: يجب أن تكون المصافحة بحرارة سواء سيدة أو رجل، ولكن في نفس الوقت لا تحكم القبضة علي يدي من تصافحه حتى لا تسبب له الألم والمقصود بها هنا إبداء الاهتمام من جانبك للطرف الآخر وأنك موجود من أجله. ويجب أن تنظر إلي من تصافحه بعينيك لمزيد من الاهتمام وقد يجهل البعض منا مثل هذه الأشياء التي تبدو صغيرة لكن لها جانب كبير من الأهمية.

أسباب تدهور العلاقات الإنسانية:

أهم أسباب تدهور العلاقات الإنسانية هو اختلاف الأهداف الذي قد ينجم عن اختلاف المصالح، فالإنسان طماع وأناني بطبعه. فإذا سعى كل لمصلحته دون النظر إلى مصلحة الطرف الآخر، انقطع الخيط الذي يربط هذه العلاقات واختل التوازن المطلوب ما دامت كل الأطراف تشده لجانبها.

أضف إلى ذلك اختلاف المبادئ والقيم بين طرفي العلاقة، أو اختلاف الثقافة مما يؤدي إلى اختلاف المفاهيم، أو اختلاف المستوى الاجتماعي، واختلاف العادات والتقاليد، والصراع بين الأجيال، واختلاف الطباع. وفيما يتعلق بالعلاقات العاطفية خمود العاطفية التي كانت سببا في هذه العلاقة، وأحد هذه الأسباب أو أكثر يؤثر تأثيراً سلبياً فيها فيطبعها بالتوتر الدائم الذي يقود إلى الصراع بين الأفراد والجماعات.

العدل في العلاقات الإنسانية:

في كتابه الكريم يقول تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾(النحل:٩٠) فالله سبحانه يتوجّه بالحديث إلى النّاس كلهم في ما تنتظم به أمورهم، وتتوازن فيه

أوضاعهم، وذلك بأن يأخذ كل إنسان حقه ونصيبه من الإنسان الآخر، فلا يُضطهد أيُّ إنسان في حقه بل لا بد أن يوفى إليه كاملاً غير منقوص.
وكما أن الله سبحانه وتعالى أمر بالعدل في كل جوانب الحياة، سواء في ما بين الأفراد أو في ما بين المجتمعات، فإنه أراد أيضاً في العلاقات الإنسانية أن يحسن الإنسان إلى الإنسان الآخر، والإحسان يتمثّل بالكلمة الطيبة التي يخاطب فيها الإنسان الآخر، وبالمعاملة الطيبة والمعاشرة الطيبة، بحيث يعيش الإنسان مع الإنسان ويشعر بالإحسان من قبله إليه، وقد يتمثّل الإحسان بقضاء حاجته وبتخفيف آلامه وبالمشاركة والمواساة له في حزنه وفي فرحه، بحيث يشعر الإنسان بأن قلب الإنسان الآخر مفتوح له، وهذا ممّا ترتكز الحياة عليه، وذلك أن يعيش الناس العدل في حقوقهم، وأن يعيشوا الإحسان في تعاملهم في كلِّ علاقاتهم الخاصَّة والعامَّة.
وهكذا نقرأ في آية أخرى:﴿قُلْ أَمَرَ رَبِّي بِالْقِسْطِ﴾(الأعراف:٢٩)، والقسط هو كناية عن العدل، بأن يأخذ كل إنسان نصيبه من دون أن ينتقص منه أي شيء.
وقد أراد الله سبحانه وتعالى لرسوله أن يعدل مع الناس في كل مسؤولياته التي يمارسها معهم، وهو الذي يبلّغ عنه وينفذ ما يأمر به، {وأمرت لأعدل بينكم}، لأن النبي ﷺ كانت له صفتان: صفة التشريع والإبلاغ والتبشير والإنذار، ﴿يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ شَاهِداً وَمُبَشِّراً وَنَذِيراً * وَدَاعِياً إِلَى اللَّهِ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجاً مُنِيراً﴾ (الأحزاب:٤٥-٤٦)، والصفة الثانية، هي صفة الوليّ الذي يتولّى أمور الناس وصفة الحاكمية، (النبي أولى بالمؤمنين من أنفسهم) يعني أن النبي يملك من المؤمنين ما لا يملكونه من أنفسهم، فهو الذي يحكم بينهم بالعدل، فيعطي لكلِّ إنسان حقَّه في ما فرض الله تعالى للناس من حقوق في مسؤوليَّة النبي ﷺ في توزيع الزكاة، أو في ما أوكل الله تعالى الأمر إليه في أن يحكم بالحقّ وأن يحكم بالعدل.
وقد كان النبي ﷺ في كلِّ أحكامه القمَّة في العدل بين الناس، بحسب ما حمَّله الله تعالى من مسؤوليات في التسوية في العطاء وفي إدارة أمور المسلمين في الأموال العامة والقضايا العامة، كما أن الله سبحانه وتعالى أراد من النّاس كلّهم أن يحكموا بالعدل فيما بينهم عندما يستلمون أية مسؤولية، سواء كانت

مسؤولية خاصة أو عامة، وهذا هو قوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾ (النساء:٥٨).
فالعدلُ إذاً هو أمرُ الله سبحانه وتعالى للناس كافَّةً، وهو أمر الله لنبيّه، وأمر القرآن لكلِّ من يلي مسؤوليّة. لذلك لا بد للناس عندما يتحمّلون مسؤوليّة العدل، أن يمتلكوا ثقافة العدل، بأن يعرفوا الحقوق العامة والخاصة للناس، سواء كان ذلك في داخل العائلة التي يدير الإنسان أمورها، أو في داخل الحكم القضائي الذي يحكم الإنسان فيه في حقوق الناس عندما يقدم كل واحد دعوى على شخص آخر، أو في حالات الحكومة العامة عندما يستلم الإنسان الحكم بين الناس في كل قضاياهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية.
وقد أكَّد الله سبحانه وتعالى مسألة أن لا يكتفي الإنسان بأن يعدل بين الناس عندما يتحمَّل مسؤولية الحكم، بل إن الله تعالى يريد منه أن يحمل رسالة العدل في الحياة. وقد حدثنا الله سبحانه في مقام التمييز بين نموذج من الناس ونموذج آخر، ففضَّل النموذج الذي يأمر بالعدل، ويحمل العدل كرسالة يبلّغها للناس ليتثقَّف الناس كلهم بثقافة العدل، ليحملوا هذه الرسالة في كل مجتمع يعيشون فيه، ليبلّغوا ما يريد الله تعالى منهم.
قال تعالى: ﴿وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلاً رَجُلَيْنِ أَحَدُهُمَا أَبْكَمُ – أي لا ينطق- لا يَقْدِرُ عَلَى شَيْءٍ – عاجز- وَهُوَ كَلٌّ عَلَى مَوْلاهُ – فهو ثقيل مولاه، لأن الإنسان العاجز الذي لا يقدر على شيء، فإن وليه هو الذي يقوم بكل أموره، فيكون ثقلاً عليه - أَيْنَمَا يُوَجِّهْهُ لا يَأْتِ بِخَيْرٍ – لأنه لا يملك من أمره شيئاً. هذا الإنسان الذي هو بهذا الشكل، والذي هو كناية الإنسان الكافر الذي لا يؤمن بالله سبحانه وتعالى، والذي يحمل الرسالة ولا يأمر بما تأمر به شبهه الله تعالى بالإنسان الذي لا ينطق، والعاجز عن الحركة في ما يتحمل من مسؤولية، فهو لا يستقل بنفسه، وهو يثقل على غيره- هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ﴾(النحل:٧٦)، هل يمكن أن يتساوى هذا الإنسان العاجز المشلول، مع الإنسان السوي الذي يحمل الرسالة، ولا سيّما رسالة العدل التي ارتكزت عليها كل الأديان وكل الرسالات وكل الموازين ﴿وَهُوَ عَلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ﴾(النحل: ٧٦) فهو يأمر الناس بالاستقامة في حفظ حقوق بعضهم البعض.

وهناك حالة من الحالات التي تحدَّث الله تعالى عنها في سورة الحجرات: ﴿وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا﴾ (الحجرات: ٩)، لأنَّ الإصلاح بين المؤمنين المختلفين، سواء جرّ خلافهم إلى قتال أو لم يجرّ إلى قتال، فالمسؤولية على المؤمنين للإصلاح ﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ﴾ (الحجرات:١٠)، وهنا ﴿وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الأُخْرَى﴾ _ إذا اعتدت إحداهما على الأخرى _ ﴿فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي﴾، أي حاولوا أن تكونوا ضدَّ المعتدين لمصلحة المعتدى عليه، ﴿حَتَّى تَفِيءَ﴾، حتى ترجع ﴿إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ﴾ إن رجعت إلى أمر الله تعالى وبقي الخلاف بينهما، ﴿فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ﴾، حاولوا أن تصلحوا بينهما إصلاحاً بحيث تعطوا كل إنسان حقه، ﴿وَأَقْسِطُوا﴾ وفي حالة الإصلاح لا تميلوا إلى أحد دون أحد لقرابة أو صداقة أو لحالة عاطفية، بل لا بد لكم أن تصلحوا بينهما بما يعطي كل إنسان حقه.﴿إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾(الحجرات:٩) فالله تعالى يريد من الناس أن يقسطوا وأن يعدلوا بين الناس، سواء كان عدلاً في القضاء، أو عدلاً في الصلح، لأن العدل لا بد أن يحكم كلَّ السلوكيات الإنسانية بالنسبة إلى الناس بعضهم مع بعض، وبالنسبة إلى الحكم والمصلح وما إلى ذلك.

العلاقات الإنسانية ومفاهيم أخرى:

١- مفهوم التفاعل الاجتماعي.

٢- مفهوم العلاقات الاجتماعية.

٣- التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية.

(١) مفهوم التفاعل الاجتماعي

يعرف التفاعل الاجتماعي Social Interaction ، بأنه تبادل الأشخاص سلوكاً، يصدر عن كلٍّ منهم، بحضور الآخر، فيؤثر فيه، ويتأثر به. بعبارة أخرى، هو العملية التي بواسطتها يُلاحَظ المرء واستجابته للآخرين، الذين يلاحظونه، بدورهم، ويستجيبون له؛ أي أن استجابته تكون هي نفسها منبهاً لهم، فيستجيبون له استجابات، تصبح، بدورها، منبهاً له. فعندما يشرح المدرس الدرس لتلاميذه، يعرضهم لعديد من المثيرات والمنبهات الاجتماعية (كحديثه ـ إيماءاته ـ إشاراته ـ حركاته)، فيستجيبون له بإظهار الاهتمام

والحماس، أو الكسل وعدم الاهتمام؛ وتلك الاستجابات، تصبح مثيراً جديداً له، فيزداد، في التوضيح والأمثلة والحركة، مثلاً؛ أو ينتابه الملل، ويختصر الحديث. وهكذا يكون سلوك كلٍّ منهما منبهاً للآخر، ومؤثراً فيه.

ولا يقتصر التفاعل الاجتماعي على ما يدور بين شخص وآخر، بل قد يكون بين جماعة وأخرى. ففريق كرة القدم، يمثل جماعة، تتفاعل مع الفريق الآخر أو الجماعة الأخرى. كما بينت الدراسات، أنه إذا تولت أداء عمل واحد جماعتان، كلٌّ على حدة؛ ولكن إحداهما ترى الأخرى، وتعلم بوجودها (جماعات العمل معاً) فإن ذلك يؤثر على الأداء والإنتاجية وهذا النوع من التفاعل يطلق عليه علاقة تفاعل وقتية.

أهمية التفاعل الاجتماعي

١- يسهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الإنسان؛ فمن خلاله، يكتسب الوليد البشري خصائصه الإنسانية، ويتعلم لغة قومه، وثقافة جماعته وقِيمها وعاداتها وتقاليدها، من خلال عملية التطبيع الاجتماعي Socialization.

٢- التفاعل الاجتماعي ضروري لنمو الأطفال السوي. فلقد بينت الدراسات، أن أطفال الملاجئ، يتأخر نموهم؛ لكثرتهم عند مشرفة واحدة، ما لا يوفر فرصاً كافية للتفاعل الاجتماعي، بينها وبين كلِّ طفل، على حدة.

٣- يهيئ التفاعل الاجتماعي الفرص للأشخاص، ليتميز كلٌّ منهم بشخصيته، فأثناء التفاعل يظهر المخططون، والمنفذون، والمبدعون، والمعوقون، والعدوانيون. كما يكتسب المرء القدرة على التعبير والمبادرة والمناقشة.

٤- يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى تمايز شرائح الجماعة، فتظهر القيادات: الرسمية وغير الرسمية، والمنعزلون، والمنبوذون، والجماعات الصغيرة

٥- يُعَدّ التفاعل الاجتماعي شرطاً أساسياً لتكوين الجماعة، إذ ترى نظرية التفاعل أنها نسق من الأشخاص، يتفاعل بعضهم مع بعض؛ ما يجعلهم يرتبطون معاً في علاقات معينة؛ ويكون كلٌّ منهم على وعي بعضويته في الجماعة، ومعرفة ببعض أعضائها؛ ويكونون تصوراً مشتركاً لوحدتهم.

٦- ينشأ عن التفاعل الاجتماعي ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية: علاقة إيجابية متبادلة (علاقة تجاذب)؛ أو علاقة سلبية متبادلة (علاقة تنافر)؛ أو علاقة مختلطة؛ تجمع بين السلب والإيجاب، أحد طرفَيها إيجابي، يقبِل على

الآخر، والطرف الثاني سلبي، ينفر من الأول. وهذا معناه أن التفاعل الاجتماعي، يحدد درجة الجاذبية المتبادلة بين الأشخاص بعضهم مع بعض، وبينهم وبين الجماعات. فكلّما ازداد معدل الاتصال والتفاعل، بين إنسان وآخر، ازداد فهْماً له، وإدراكاً لخصائصه، ولدرجة التشابه أو الاختلاف بينهما؛ ما يؤثر، بالسلب أو الإيجاب، في الجاذبية المتبادلة بينهما. كذلك يمثل تفاعل المرء مع جماعته درجة انجذابه إليها؛ فالجماعة التي تشعر أعضاءها بالاحترام والهيبة والنجاح، وتتيح فرص المشاركة الملائمة لكلٍّ منهم، يزداد انجذاب الأعضاء نحوها.

٧- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية، أو المسؤوليات، التي يجب أن يضطلع بها كلّ إنسان. ففي جماعات المناقشة، يؤدي التفاعل إلى إبراز أدوار المشاركين وتعميقها، مثل: موجه المناقشة (المحاور)، وقائدها، والمستوضح الذي يطلب إيضاحات لنفسه ولسائر الأعضاء، والمقرر الذي يسجل ما تتفق عليه الجماعة، من آراء وقرارات.

(٢) مفهوم العلاقات الاجتماعية :

يحتل موضوع العلاقات الاجتماعية مكانة هامة في علم الاجتماع العام ، بل أن معظم المؤلفين والعلماء يرون أن العلاقات الاجتماعية هي أساس علم الاجتماع وقد عرفت العلاقات الاجتماعية بأنها (الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد والمجتمع وهي تنشأ من طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في بوتقة المجتمع).

وتعتبر العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد في مجتمع ما نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض من أهم ضرورات الحياة . ولا يمكن تصور أية هيئة أو مؤسسة أن تسير في طريقها بنجاح ما لم تسعى جاهدة في تنظيم علاقاتها الاجتماعية. ومن الملاحظ أن العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد لها أشكال منها:

١- علاقات اجتماعية وقتية:

وهذه العلاقات لها وقت معين بحيث تبدأ وتنتهي مع الحدث الذي يحقق هذه العلاقة ومن أمثلة هذه العلاقة التحية العابرة في الطريق أو العلاقة بين المشاهد والمزيع أو ما يحدث في الحفلات أو المناسبات.

٢ـ علاقة اجتماعية طويلة الأجل:
وهي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر فترة معينة من الزمن ويؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة ، وتعتبر علاقة الدور المتبادل بين الزوجة والزوج أمثلة لمثل هذه العلاقات .
٣ـ علاقة اجتماعية محدودة :
نموذج للتفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ويمثل هذا النموذج البسيط وحدة من وحدات التحليل السوسيولوجي ، كما أنه ينطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر مثل علاقة الطالب بالأستاذ في أحد المراحل الدراسية.
ومن خلال تعريف العلماء للعلاقات تبين أن العلاقات الاجتماعية مختلفة في شكلها فقد تكون العلاقات الاجتماعية مؤقتة أو طويلة الأجل وقد تكون محدودة وبما أن العلاقات الاجتماعية مختلفة في شكلها كما ذكرنا فإن العلاقات الاجتماعية لها أنواع مختلفة أيضاً.
ومن أهم أنواع العلاقات الاجتماعية ما يلي :
١ ـ العلاقات الاجتماعية الجوارية:
يعرف الأستاذ الفرنسي ديمون كوريت التجاور .. بأنه " إقامة السكان بعضهم قرب بعضه ، وهؤلاء السكان غالباً ما يتعاشرون ويتزاورون ويتعاونون فيما بينهم" .
ويشترك الجيران بعضهم مع بعض في أفراحهم وأحزانهم ، لذلك اعتبرت علاقة الجار بجاره واجباً مقدساً لاسيما عند الشعوب العربية الإسلامية من خلال قيام الجار برعاية جاره في حالة غيابه وفي الوقت الحالي أصبحت علاقات الجوار قليلة جداً فقد لا يشاهد الجار جاره فترة طويلة بسبب الانشغال الدائم وكثر الالتزامات الاجتماعية سواء بالنسبة للمرأة أو الرجل.
٢ ـ العلاقات الاجتماعية الأسرية :
يقصد بها تلك العلاقات التي تقوم بين أدوار الزوج والزوجة والأبناء ويقصد بها أيضاً طبيعة الاتصالات والتفاعلات بين أعضاء الأسرة الذين يقيمون في منزل واحد مثل العلاقة بين الزوج والزوجة وبين الأبناء أنفسهم . وأبوية الأسرة الحضرية أسرة ممتدة تتميز بهيمنة الرجل على المرأة وكذلك الكبار

على الصغار لذا يكون هنالك توزيع هرمي للسلطة وتكون السلطة في يد الرجل. وسوف نتحدث عن هذه العلاقات بشيء من التفصيل فيما يلي.

أنواع العلاقات الأسرية

أ – العلاقات الاجتماعية بين الزوج والزوجة :

في الماضي كان الأب هو الذي يرأس الأسرة ويصدر القرارات الخاصة بالمنزل ويعمل جاهداً على توفير الحاجات الأساسية للحياة الأسرية أما علاقة الزوجة بزوجها علاقة الطاعة والخضوع ويشتمل عمل المرأة على تربية أطفالهم ورعايتهم . ومع التطور الذي حدث تقطعت تلك الصورة التقليدية بسبب التصنيع والتحضر وتبين مدى ذلك التغير الذي حدث من حيث:

١- عدم مساعدة الزوج لزوجته في الأعمال المنزلية.

٢- تحمل المرأة المسؤولية في حال غياب الزوج عن المنزل .

٣- الخلاف بين الزوجة والزوج .

ب – العلاقات بين الآباء والأبناء :

هذا ويفترض في العلاقات بين أعضاء الأسرة أن تقوم على التعاون والمودة والحب الإنسان خصوصاً العربي ما زال محباً للأولاد فهو يفخر ويتباهى دائماً بكثرة الإنجاب وخاصة إذا كانوا ذكور . وإذا لم يرزق الشخص بولد ورزق ببنات فإنه يظل راغباً في إنجاب الذكور لأنه يعتبر الذكر مصدر اعتزاز . وهذا غالباً ما نجده ينطبق على مناطق كثيرة سواء كانت حضرية أو ريفية.

ج – العلاقات الاجتماعية بين الأبناء أنفسهم :

أطفال الأسرة هم مواطنون يعيشون في عالم الصغار وفيه يتلقون مجموعة مختلفة من الخبرات خلال معيشتهم المشتركة . وتتميز العلاقات بين الأخوة بالإشباع والشمول كما تتسم بالصراحة والوضوح ومما تجدر الإشارة إليه أن مكانة الأبناء تختلف حسب تسلسلهم داخل الأسرة.

ومجمل القول أن الحياة الاجتماعية تنشأ عندما يتفاعل الأفراد فيما بينهم مكونين جماعات بشرية ينتج عنها مجموعة من العلاقات الاجتماعية والتفاعلات التي تعتبر المحور الأساسي في حياة البشر.

العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي

أهم صفات الكائن البشري وجود علاقات بينه وبين الآخرين ومن الأفضل تسميتها بالعلاقات البشرية بغض النظر عن كونها علاقات إيجابية أو سلبية وهي بالتالي تختلف عن مفهوم العلاقات الإنسانية.

ويتخذ التفاعل الاجتماعي صور وأساليب متعددة فقد يحدث هذا التفاعل بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير . ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء ويتم بين أشخاص بينهم صلات قرابة أو جوار . ويأخذ التفاعل الاجتماعي مظاهر مثل أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع والقهر. والأبوة والأخوة والزمالة والسيادة والخضوع والسيطرة . وقد فرق العلماء بين العلاقات المؤقتة والعلاقات الدائمة من حيث درجة الثبات والانتظام والاستقرار فيطلقون على الأولى منها اصطلاح العمليات الاجتماعية بينما يطلقون على الثانية اصطلاح العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن العملية الاجتماعية ما هي إلا علاقة اجتماعية في مرحلة التكوين فإذا ما استقرت وتبلورت وأخذت شكلاً محدد تحولت إلى علاقة اجتماعية وبذلك يكون الفرق بين العملية والعلاقة الاجتماعية مجرد فرق في الدرجة وليس في النوع.

أهمية التفاعل الاجتماعي :

١- يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها .

٢- التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية .

٣- تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة .

٤- عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية .

٥- أن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

الفعل الاجتماعي:
لقد أشارت الدراسات التحليلية للحياة الاجتماعية إلى أنها تبدأ بفعل اجتماعي يصدر عن شخص معين يعقبه رد فعل يصدر من شخص آخر ويطلق على التأثير المتبادل بين الشخصين أو بين الفعل ورد الفعل اصطلاح التفاعل . لذا لابد أن نفرق بين الفعل الاجتماعي وبين غيره من الأفعال غير الاجتماعية فالفعل الاجتماعي وفقاً لتعريف ماكس فيبر هو " السلوك الإنساني الذي يحمل معنى خاص يقصد إليه فاعله بعد أن يفكر في رد الفعل المتوقع من الأشخاص الذين يوجه إليهم سلوكه " . هذا المعنى الذي يفكر فيه الفرد ويقصده هو الذي يجعل الفعل الذي يقوم به اجتماعيا . فالاصطدام الذي يحدث بدون قصد بين راكبي دراجتين هو ذاته فعل طبيعي وليس فعلاً اجتماعياً أما محاولة كل منهما تفادي الاصطدام بالآخر واللغة التي يستخدمانها بعد الحادثة هو عبارة عن فعل اجتماعي حقيقي . والتفاعل الاجتماعي يقوم على أساس مجموعة من المعايير التي تحكم هذا التفاعل من خلال وجود نظام معين من التوقعات الاجتماعية في إطار الأدوار والمراكز المقدرة داخل المجتمع والتفاعل الاجتماعي أيضاً يؤدي إلى تشكيل الجماعات الإنسانية وإلى ظهور المجتمعات الإنسانية.
ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين.
العلاقات والتوقعات الاجتماعية :
ولاشك أن العلاقات الاجتماعية قد تأثرت بالتطورات الهائلة التي حدثت في المجتمعات نتيجة للتطورات المتتالية، فالتقدم العلمي الهائل اليوم في مجال العمل والتكنولوجيا ينذر بتغيرات جذرية كثيرة في المجال المادي وفي المجال المعنوي، وكذلك تأثير النظم على بعضها البعض سوف يؤدي إلى توقعات كثيرة في مجال الأسرة والقرابة والعلاقات والقيم والعادات والتقاليد .
ففي العالم الثالث والعالم النامي اختلفت علاقات الأسرة بعد أن كانت هذه العلاقات قوية تحكمها العائلات الكبيرة وعلاقات الجوار والانتماء إلى جماعة واحدة بحيث إذا اعتدى فرد من جماعة غريبة على أحد أفراد الجماعة هرعت الجماعة بأسرها لمساعدته.

هذا وقد أصبحت الأسر في القطاعات الحضرية تعيش في شبه عزله عن غيرها من الأسر. فالأمر يزداد قسوة حيث تعيش الأسر في الجوار والواحد لا يعرف الآخر . ومع ذلك فالعلاقات الاجتماعية ستظل قائمة وستظل هامة في حياة الأفراد لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يستطيع أن يعيش بدون تكوين علاقات مع الآخرين لأن الاجتماع والمعاشرة هما سنة الحياة.

وإذا كانت العلاقات الأسرية والقرابية تختلف من مجتمع لآخر فإنها في ذات المجتمع تختلف من بيئة اجتماعية إلى أخرى ومن جماعة إلى أخرى وفقاً لحجم هذه الجماعة ودرجة تحضرها والأساس الاقتصادي الذي يحكمها.

وفي النهاية نجد أن العلاقات الاجتماعية تؤدي إلى ظهور مجموعة من التوقعات الاجتماعية الثنائية فالزوج يتوقع من زوجته أن تبادله العبء وتتعاون معه فيما يتعلق بشئون أسرتها الصغيرة ولتكوين حياة مستمرة هانئة وكذلك الزوجة تتوقع من زوجها أن يخلص لها وأن يتحمل مسؤولياته في الإنفاق عليها وعلى أبنائها وفي حماية ورعاية الأسرة التي قاما بتأسيسها سوياً . وكذلك فالبائع يتوقع من المشتري دفع قيمة ما اشتراه والمشتري يتوقع من البائع عدم غشه وعدم المبالغة في أثمان السلع التي اشتراها منه.

والتوقعات الاجتماعية في حقيقتها نتيجة طبيعية وحتمية للعلاقات التي تربط بين الأفراد التي تؤدي في النهاية إلى تكوين شبكة متشعبة من العلاقات الاجتماعية.

المساندة الاجتماعية:

يقول الله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ (سورة المائدة: من الآية٢)

حيث يدعونا الله عز وجل إلى المساندة والمساعدة لبعضنا البعض، كما يدعونا عز وجل إلى تقوية شبكة العلاقات الاجتماعية من خلال التلاحم والتضافر والتسابق إلى عمل الخير. وتشمل الآية الكريمة مساندة الآخرين بكافة أنواع المساندة سواء المادية منها أو المعنوية.

يقول الرسول الكريم ﷺ : (المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يشتمه، من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ومن فرج عن مسلم كربة فرج الله عنه بها كربة من كرب يوم القيامة ومن ستر مسلماً ستره الله يوم القيامة) متفق عليه.

وفي الحديث الشريف: (انصر أخاك ظالماً أو مظلوماً) متفق عليه.
كيف يحثنا الحديث الشريف على إمداد الآخرين بالمعلومات كبعد من أبعاد المساندة الاجتماعية عن طريق تبصير الآخرين بعيوبهم وأخطائهم ومعرفة الصواب والرجوع عن الباطل، فتكون نصرة الآخرين في حال تعرضهم لظلم في الوقوف معهم ومؤازرتهم، وتكون نصرتهم في حالة ظلمهم بتبصيرهم ومراجعتهم ببعض الجوانب التي يغفلونها وردهم عن ظلمهم.
عن أبي موسى رضى الله عنه قال، قال رسول الله ﷺ: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً) متفق عليه.
فالمساندة والتعاون والتكاتف بين المسلمين بعضهم البعض يجعل الآمة المسلمة كبناء ملتحم واحد يشد كل جزء منه الجزء الآخر فينعكس ذلك على صلابة البنيان وعمق تلك العلاقات الاجتماعية.
وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال رسول الله ﷺ : (أن تعدل بين الاثنين صدقة، وتعين الرجل في دابته تحمله عليها، وترفع له عليها متاعه صدقة، والكلمة الطيبة صدقة، وبكل خطوة تمشيها إلى الصلاة صدقة، وتميط الأذى عن الطريق صدقة) متفق عليه.
وفي هذا الحديث نجد أن الإسلام يدعونا إلى إرساء دعائم المساندة الاجتماعية في عظيم صورها كي يسود هذا المجتمع الرحمة والبر والعلاقات الطيبة المستمرة.
وفي رواية مسلم، (ومن ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة). (والله في عون العبد مادام العبد في عون أخيه).
يشتمل الحديث الشريف على معاني التعاون والتكافل في أروع صوره لاسيما عند الضرورة والحاجة إلى تلك المساندة.
تعريف المساندة الاجتماعية Concept of Social Support:
يعرف ساراسون وآخرون Sarason, et al., (١٩٨٣: ١٢٨) المساندة الاجتماعية على أنها مدى وجود أو توافر أشخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم، ويعتقد أنهم في وسعهم أن يعتنوا به ويحبونه، ويقدمون له المساعدة عند الحاجة.

يركز هذا التعريف على إدراك المساندة الاجتماعية ومستواها والرضا عنها من خلال بعض المصادر التي يثق بهم الفرد المتلقي، ويعتمد عليهم، ويؤخذ عليه أنه ركز على جانب واحد من جوانب المساندة الاجتماعية وهو الجانب الوجداني.

بينما يرى ريس Reis (١٩٨٤: ٢٢) أن المساندة الاجتماعية هي إدراك الفرد بأن هناك من يهتم به اهتماماً كبيراً ويقدره من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية.

يؤكد هذا التعريف على دور وأهمية شبكة العلاقات الاجتماعية في تقديم المساعدة للفرد.

ويرى ليفي (١٩٨٣: ٢١) أن المساندة الاجتماعية هي إمكانية وجود أشخاص مقربين (أصدقاء – أسرة – زوجة – جيران) يحبون الفرد ويهتمون به ويقفون بجانبه عند الحاجة.

يعرف سرافينو Sarafino (١٩٩٤: ١٠٢) المساندة الاجتماعية على أنها إدراك الفرد للرعاية، والتقدير، والمساعدة من قبل الآخرين ذوي الأهمية في حياته.

أنواع المساندة الاجتماعية:

١- المساندة العاطفية، وتتمثل في الود والتعاطف والنصيحة التي تقدم للفرد من أجل تخفيف الضغط.

٢- المساندة الآدائية، وتتمثل في مساعدة الأفراد على أداء الأعمال أثناء القيام بها.

٣- المساندة المعرفية، وتتمثل في الإمداد بالمعلومات أو المساعدة في حل مشكلات الفرد.

٤- المساندة التقويمية، وتظهر في تزويد الفرد بالمعلومات التي تساعده على تقييم أدائه.

٥- المساعدات المالية الملموسة التي يحتاجها الفرد وتقدم إليه من قبل الآخرين..

٦- الإرشاد والتوجيه المعرفي الذي يتم بين شخصين أحدهما مرشد والآخر مسترشد يطلب مساعدة.

٧- التقديرات الذاتية للمساندة (إشعار الآخرين بالقبول وليس النبذ).

٨- المشاركة السلوكية أي تفعيل الأعمال لشخص يحتاج إلى مساعدة.

مصادر المساندة الاجتماعية:

تتمثل مصادر المساندة الاجتماعية في:

١- الأسرة.

٢- الأصدقاء.

٣- الزوجة/ الزوج.

٤- الجيران.

٥- الزملاء في العمل.

من هذا يتضح تنوع المصادر المختلفة للمساندة الاجتماعية في أبعادها، وفي مدى فاعليتها طبقاً للظروف المتاحة لها كما تختلف مصادر المساندة الاجتماعية باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد، ففي مرحلة الطفولة تكون مصادر المساندة متمثلة في الأسرة (الأم، الأب، الأشقاء) وفي مرحلة المراهقة تتمثل مصادر المساندة في (جماعات الرفاق، الأسرة)، وفي مرحلة الرشد تتمثل في (الزوج أو الزوجة).

أهمية المساندة الاجتماعية:

١- تقليل الضغوط لدى الأشخاص المتلقين للمساندة، فلأفراد الذين يعانون من أحداث الحياة الضاغطة، يشعرون أن هناك شيئاً خطيراً وخاطئاً، وفي هذه الحالة يحاول الآخرين من شبكة العلاقات الاجتماعية مساندتهم عن طريق أخبارهم بأن ردود أفعالهم الانفعالية مقبولة اجتماعياً وصحيحة حتى لو تناقضت تلك الانفعالات مع عدم المرغوبية الاجتماعية.

٢- خفض تأثير الأحداث الضاغطة.

٣- المساندة الاجتماعية تؤدي إلى إحساس الفرد بالأمن النفسي في البيئة الاجتماعية التي تحيط به كما أنها تخفف عنه ما يمكن أن تحدثه الصعوبات والأخطار التي تهدده. لإحساسه بوجود شبكة العلاقات الاجتماعية تمده بالمساندة في مواجهة تلك الأخطار.

٤- تلعب دوراً هاماً في خفض مستوى المعاناة الناتجة من شدة الأحداث الضاغطة وتخفيف حدة الأعراض المرضية والتي منها على سبيل المثال الاكتئاب والقلق.

٥- تمد الفرد بالمساعدات المادية والوجدانية والمعلوماتية حتى يستطيع مواجهة المواقف الصعبة التي يتعرض لها.
٦- تسهم بشكل إيجابي في عمليات التوافق النفسي والاجتماعي للفرد وذلك من خلال:
أ – إشباع الحاجة إلى الانتماء: حيث أن المساندة الاجتماعية تحافظ على مقومات الصداقة، وتنمي مشاعر المشاركة الإيجابية مع الآخرين، وتعمل على تقوية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد واندماجه بشكل فعال فيها مما يشجع الفرد على الانتماء للبيئة المحيطة به وتخفف من الآثار النفسية السلبية وإحساس الفرد بالعزلة والوحدة النفسية.
ب- تحافظ على الهوية الذاتية وتدعيمها: حيث إن المساندة الاجتماعية تحافظ على إحساس الفرد بتأكيد ذاته من خلال تنمية مصادر التغذية الراجعة.
ج- تقوية مفهوم احترام الذات: المساندة الاجتماعية تعزز مفهوم احترام الذات داخل الجماعة، وتنمي إحساسه بالكفاءة الشخصية.
د- تخفيف الآثار النفسية السلبية لإحداث الحياة الضاغطة

الأحداث الضاغطة والمساندة الاجتماعية:

تبدو علاقة المساندة الاجتماعية بمنع الآثار السلبية للأحداث الضاغطة. فيما يلي:
أولاً: التقييم المعرفي ويشمل:
أ – التقييم الأولي: تعمق المساندة الاجتماعية دورها في تفسير أحداث الحياة الضاغطة المحتملة التي يقابلها الفرد وتحسين مهمته بصورة فعالة حتى يستطيع الفرد أن يواجه تلك الضغوط بصورة إيجابية.
ب- التقييم الثانوية: توفر المساندة الاجتماعية مصادر لمواجهة المشكلات التي تواجه الفرد بتوسيع عدد خيارات مصادر تلك المواجهة وإمداد الفرد بالمعلومات اللازمة وأساليب حل تلك المشكلات كما توفر استراتيجيات مواجهة مثالية وجدانية وسلوكية.
ثانياً: النموذج النوعي للمساندة: تقوم بوظيفة مباشرة بإمداد متلقي المساندة بالمصادر المطلوبة لمواجهة الحاجات النوعية التي تثيرها أحداث الحياة الضاغطة.

ثالثاً: التوافق المعرفي: عندما يواجه الفرد أي حدث ضاغط يمر بثلاث مراحل على المستوى المعرفي:

- مرحلة البحث عن طبيعة هذا الحدث الضاغط.
- مرحلة مواجهة هذا الحدث الضاغط والسيطرة عليه.
- مرحلة تدعيم تقدير الذات لدى الفرد للمحافظة على التوازن النفسي والانفعالي.

وهنا تلعب المساندة الاجتماعية دوراً مهماً في كل مرحلة من المراحل الثلاثة، حيث تزود الفرد بالمعلومات اللازمة عن ذلك الحدث الضاغط، وطرق مواجهته في سبيل السيطرة عليه من أجل التوافق النفسي للفرد.

شروط نجاح التبادلية في المساندة الاجتماعية:

توجد بعض الشروط التي يجب اتباعها عند تقديم لمساندة الاجتماعية حتى تصبح عملية تبادلية ناجحة لكل من مقدم المساند ومتلقي المساندة، وهي:

(١) وقت تقديم المساندة:

- بالنسبة للفرد، حيث إن الفرد المتلقي يجب أن يستشعر أن من حوله في شبكة العلاقات الاجتماعية يقدمون له المساندة في شتى صورها كماً وكيفاً عند حاجته لذلك.
- بالنسبة لشبكة العلاقات الاجتماعية: المساند يجب أن تتوافر لديه كثير من المهارات الاجتماعية لتحديد الوقت المناسب لتقديم تلك المساندة حتى تؤدي إلى نتائجها المطلوبة.

(٢) مصدر المساندة:

ويتوقف مصدر المساندة الذي يحتاجه الفرد سواء من الأسرة أو الأصدقاء أو الجيران أو زملاء المدرسة أو زملاء العمل على:

أ ـ كم المساندة: حيث يشك الفرد المتلقي أن هناك كماً وافراً من الأفراد حوله، هذا الكم يعطيه الثبات والاستقرار عند الأزمات أو عند الحاجة.

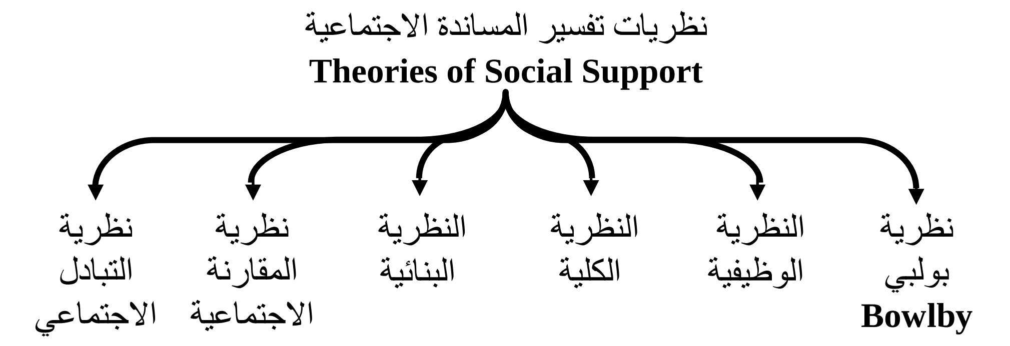
ب- طبيعة العلاقة بين الفرد ومصدر المساندة: لابد وأن تتسم تلك العلاقة بالوضوح والشفافية والمرونة والنضج حتى يستطيع أن يلجأ إليه الفرد عند الحاجة، فقد يلجأ الفرد إلى صديق أكثر من أن يلجأ إلى زميل العمل أو الأخ أحياناً.

ج- نوع المساندة: يجب أن يتوفر في شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد القدرة والمهارة والفهم لنوع المساندة اللازم للفرد المتلقي (مادية كانت أو معنوية)

(٣) كمية المساندة:

المساعدة والتعاطف الزائدين عن الحد عند تقيمهما للمتلقي قد تؤديان به إلى مشاكل عديدة أخرى، وهنا يجب أن يكون هناك توازن في كمية المساندة، وهذا التوازن يكون بين الإفراط والتفريط (وسط).

نظريات تفسير المساندة الاجتماعية
Theories of Social Support



(١) نظرية بولبي: Bowlby

يفترض بولبي Bowlby (١٩٩٠: ٦١) أن الأفراد الذين يكونون علاقات وروابط تعلق إيجابية مع الآخرين يكونون أكثر أمناً واعتماداً على أنفسهم من الآخرين الذين لا يكونون مثل هذه الروابط، فالفرد الذي لا يستطيع تكوين سلوكيات تعلق إيجابية يكون أكثر عرضة للمخاطر وللأضرار النفسية والجسمية. ومضمون هذه النظرية هو توجيه الفرد لاستخدام مصادر المساندة الاجتماعية المتاحة كي تتم الوقاية من المخاطر الجسمية والنفسية.

(٢) النظرية الوظيفية:

تؤكد هذه النظرية على وظائف العلاقات المحيطة بالفرد. والتي تسانده في الظروف الصعبة التي يواجهها في بيئته، الأمر الذي يشعر الفرد برعاية كبيرة من الآخرين كما يشعر بالانتماء لشبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة به.

ويدرك مصادر المساندة الاجتماعية من حوله ويتعرف على واجباته والتزاماته نحو الآخرين من خلال التقدير والاحترام هذه المصادر.

(٣) النظرية الكلية:

تركز هذه النظرية على الإدراك الكلي لمصادر المساندة الاجتماعية المتاحة للفرد ودرجة رضاه عن تلك المصادر، كما تؤكد على حاجة الفرد إلى المساندة الاجتماعية وبصفة خاصة في المواقف الصعبة التي يمر بها الفرد.

(٤) النظرية البنائية

هذه النظرية تؤكد على بناء شبكة العلاقات الاجتماعية وتعدد مصادرها لزيادة حجمها وتوسيع مجالاتها لتوظيفها في خدمة لفرد ومساندته في مواجهة الأحداث وضغوط الحياة ووقائية من الآثار النفسية السلبية الناجمة عن هذه الضغوط الأمر الذي يؤدي إلى التوافق النفسي والاجتماعي للفرد.

(٥) نظرية المقارنة الاجتماعية

مضمون هذه النظرية يشير إلى أن الفرد حينما يشعر بالحاجة إلى المساندة والمساعدة في الأزمات والأحداث الحياتية الضاغطة يلجأ بل ويفضل الاندماج وطلب العون من الآخرين الذي يتساوى معهم دون غيرهم، حيث أن هذا الاندماج يقدم تفاعلات سارة ومعلومات تحسن في المواقف الضاغطة، بمعنى أن الحاجة هنا أو المساندة تطلب من أفراد بعينهم دون غيرهم.

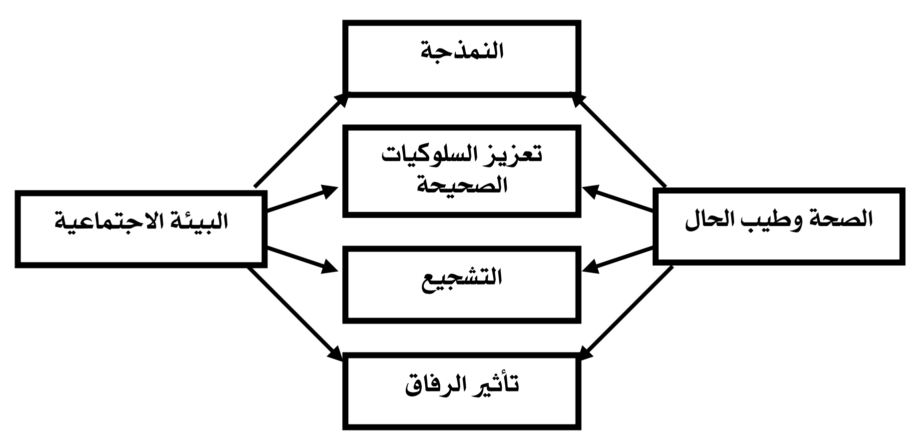
وبالنظر إلى هذه النظريات نرى أن جميعها يؤكد على تخفيف أحداث وضغوط الحياة من خلال الروابط والعلاقات الاجتماعية ومصادر المساندة الاجتماعية.

النماذج المفسرة للمساندة الاجتماعية

(١) نموذج الأثر الرئيسي The Main Effect Model

ويقرر هذا النموذج وجود أثر عام ومفيد للمساندة الاجتماعية على الصحة البدنية بصرف النظر عما إذا كان هذا الفرد يقع تحت ضغط أم لا وذلك من خلال تزويد الشبكات الاجتماعية للفرد بخبرات إيجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع. ويعمل هذا النوع من المساندة على تحسن ظروف الحياة والإحساس بالاستقرار كما تعمل على تجنب الخبرات السالبة والتي من الممكن أن تزيد من احتمال حدوث الاضطرابات النفسية

والبدنية في حال عدم توفر المساندة الاجتماعية (محمد السيد عبد الرحمن، ٢٠٠١: ٣٢١).
والشكل رقم (١) يمثل نموذج الأثر الرئيسي للمساندة الاجتماعية كما صوره كابلان وآخرون.



شكل (١)
نموذج الأثر الرئيسي كابلان وآخرون لتفسير المساندة الاجتماعية
(Caplan, et al., 1993)

(٢) نموذج الأثر الواقي (المخفف) من الضغط The Buffering Model
ويفترض هذا النموذج أن المساندة ترتبط بالصحة فقط بشكل أساسي للأشخاص الذين يقعون تحت الضغط حيث ينظر إلى المساندة الاجتماعية على أنها تعمل على حماية الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط من احتمال التأثير الضار لهذه الضغوط، ومن هذا المنظور فإن الدور الذي تقوم به المساندة يتحدد في نقطتين مختلفتين:
النقطة الأولى: يمكن للمساندة أن تتدخل بين الحادث الضاغط (أو توقع هذا الحادث) وبين رد فعل الضغط، حيث تقوم بتخفيف أو منع استجابة تقدير الضغط أي إدراك الشخص أن الآخرين يمكن أن يقدموا له الموارد والإمكانات التي تساعده للتعامل مع هذا الحدث.

النقطة الثانية: تتدخل المساندة بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية (باثولوجية وذلك عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الضغط أو بالتأثير المباشر على العملية الفيزيولوجية.

(٣) نموذج بولبي Bowlby

يشير هذا النموذج لتوجيه الفرد ومساعدته لاستخدام مصادر المساندة الاجتماعية المتاحة له لتجنب المخاطر والأضرار التي يمكن أن تلحق به في البيئة المحيطة به، وتبصره بالفهم الكامل بالأساليب الإيجابية الفعالة لمواجهة هذه الأخطار حتى لا يتعرض للآثار السلبية الجسمية والنفسية التي يمكن أن تحدثها هذه الأخطار (على عبد السلام، ٢٠٠٥).

استجابة المتلقي للمساندة الاجتماعية سواء كانت استجابة إيجابية والتي يرمز لها بالرمز (+) أو سلبية ويرمز لها (-)

مظاهر المساندة	استجابة المتلقي	
	تأثير مباشر فوري	تأثير طويلة المدى
مساندة للحافظ على الصحة: - تعبيرات الرعاية، الحب، الفهم، الاهتمام، والمودة. - الحماية من الضرر. - الاندماج في الأنشطة الاجتماعية. - تأكيد القيمة، المدح، وتعبيرات الاحترام. - الاستماع، وتحسين الكشف عن الذات.	+ الإحساس بالرعاية وأن له قيمة. + حالة المزاج النفسي الإيجابي. - الشعور بالاختناق والسيطرة. + الإحساس بالتكامل الاجتماعي. + زيادة عدد الأصدقاء والمساندة. - الشعور بالتطابق القهري مع معايير الجماعة. - المديونية.	+ الشعور بالأمن الشخصي. + الارتباط والولاء المتزايد. + السعادة الانفعالية. - الاعتمادية. + الأمن. - إضعاف تنمية هوية الفرد. - نموذج ضعيف للعادات الصحية. + تقدير ذات إيجابي. + سعادة وجدانية. - التحكم والاستبداد

	+ الثقة بالنفس. - الثقة المبالغ فيها. - مجال محدود للاختيارات. + الانطلاق الانفعالي. + مراعاة الشعور. - الارتباك.	بالرأي. - الغرور. + الهوية الذاتية القوية. + القلق المنخفض. - انخفاض تقدير الذات.
تخفيف الضغط: - مساندة لفظية تتعلق بـ: الموضوعية الحقيقية، استراتيجيات المواجهة، والتحويلات العلاجية. - المساعدة المادية الملموسة: (النقود، المهارات، الخدمات، والمشاركة في العمل)	+ التفسير الواضح للتهديد. + الثقة. + تخفيف العجز. - الشعور بعدم الكفاية. + قدرة كبيرة لمواجهة المطالب. + الثقة. - المديونية. - الارتباك.	+ الصحة البدنية والنفسية. + الشعور بالقوة الشخصية. - الاكتئاب. - انخفاض تقدير الذات. + الصحة البدنية والنفسية. + تقدير ذات إيجابي. - استياء. - الاعتماد على الآخرين.

يتضح من هذا الجدول إن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين ليست ذات تأثير إيجابي دائماً وإنما أيضاً قد تكون ذات تأثير سلبي، فعلى سبيل المثال فنجد أن تقديم المساندة المادية لها استجابة وتأثير سلبي فوري إلا أن على المدى البعيد وفي شعور الفرد بالاستياء والاعتماد على الآخرين والمديونية.

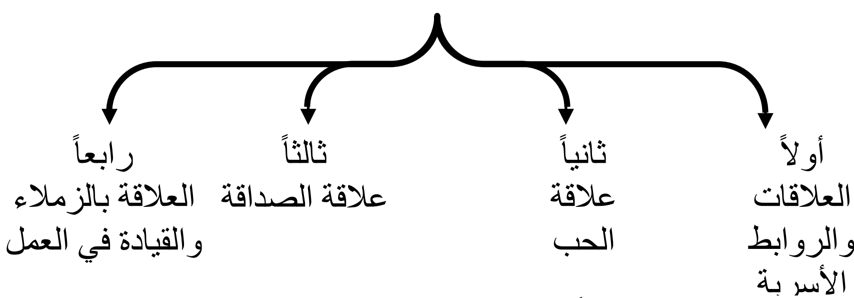
أنواع العلاقات الإنسانية

أنوع العلاقات الإنسانية

أنواع العلاقات الإنسانية:

رغم الصدمات التي يتلقاها الإنسان في حياته فلا يلجأ إلى العزلة لأنه اجتماعي بطبعه، ولابد له من تلبية حاجاته العاطفية والطبيعية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية أثناء الاتصال بالآخرين، وتنشأ عن تلبية حاجاته العاطفية علاقتا الحب والصداقة، وعن حاجاته الطبيعية والعاطفية والاجتماعية علاقة الزواج، وتنتج عنها الروابط الأسرية، كما أن علاقات أخرى تنجم عن تجاوره مع الآخرين في السكن ومشاركتهم في العمل، ومن دراسته وممارسته هواية رياضية أو ثقافية أو موسيقية أو فنية في إحدى جمعيات الحي أو القرية، وهكذا تتعدد العلاقات ذات الصبغة المتنوعة، في الأنواع التالية:





أولاً: الروابط والعلاقات الأسرية

وتضمن هذه الروابط:

(١) رابطة الزواج:

هى العلاقة التى تجمع بين شخصين، والتى تتكون من أجل الأغراض التالية: إعلان عن الاقتران والحب- تكوين الأسرة- إقامة علاقة جنسية فى إطار الشرع والقانون ومسموح بها ومقبولة اجتماعياً- إحراز الاستقرار الاجتماعى. والزواج المتعارف عليه يكون بين الرجل والمرأة إلا أن هناك أنماط أخرى فى الثقافات المختلفة غير مقبولة للزواج مثل:

الزواج العرفي: وهو زواج دون وثيقة مدنية وقانونية تضمن حق الزوجة.
تعدد الزوجات: وهو أن يقوم الرجل بالزواج من أكثر من امرأة فى آن واحد.
الزواج الجماعى: هذا النوع من الزواج نادراً، ومحرم شرعاً وقانوناً وغير متواجد في البيئة الإسلامية حيث يقوم رجلان أو أكثر وامرأتان أو أكثر بتكوين زواج بينهما بحيث تصبح كل امرأة زوجة لكل رجل داخل هذه الجماعة.
الزواج المدنى: يتم عن طريق المحكمة عند زواج شخصين من ديانات مختلفة.
الزواج المثلى: ويكون الزوجان فيه من نفس الجنس، بدلاً من الجنسين المختلفين.
زواج المسيار: وهو علاقة بين الزوجين بحيث يكون القائم بالنفقة هي الزوجة.
ولكن: بعيداً عن هذه الأنواع غير السوية:
يتطلب الوصول لتحقيق العلاقة الناجحة بين الشريكين قدر من المهارات الخاصة، وتحتاج دائما هذه المهارات إلي التجديد والإبداع حتى تتفاعل مع المواقف والظروف المحيطة وهنا لابد من التعرف على أسباب نجاح العلاقة بين الزوجين.
١- التحكم: إدراك أن مفهوم العلاقة هي مشاركة بين شخصين متساوين في الحقوق، بدلاً من محاولة الإصرار علي بناء علاقة لمحاولة التحكم وفرض السيطرة أو محاولة تتغير شخصية الطرف الآخر للاعتقاد بأنها سوف تتناسب أكثر مع شخصيتك.
٢- الحنان والاهتمام ،غير مطالب منك/منكِ أن توقف حياتك بأكملها من أجل الطرف الآخر ولكن لابد من مواصلة الحنان والاهتمام بين الشريكين.
٣- الشعور بالمسؤولية: يجب القيام بمناقشة المسؤوليات المشتركة بين الزوجين لبناء مشاركة حقيقية والمبادرة بتقديم جانب المسئولية الخاص بك أولاً.
٤- الشعور بالاستقلال: يحتاج كل فرد منا أن يشعر بحريته ويستمتع بقدر جيد من هذه الحرية. لذلك يجب أن تعطي شريكك في الحياة هذا القدر من الحرية

ومساندته لتحقيق أهدافه وطموحاته في الحياة واحترام احتياجه إلي الشعور بالخصوصية في بعض الأوقات.

٥- الاتصال: الاستمتاع بقضاء وقت كافٍ مع شريكك. تعلم كيف تدرك وتشعر بمشاعره و أحاسيسه. كن علي استعداد للتكيف معه وتغيير الجوانب السلبية في شخصيتك مثلما يحاول الطرف الآخر.

٦- الحوار: بناء الحوار مع الطرف الآخر من أهم سمات نجاح العلاقة. استخدم ألفاظ جذابة ورقيقة في التعامل مع الطرف الآخر، صف له مشاعرك وطموحك وأحاسيسك واحتياجك لمشاركته لك في أحلامك وتشجيعه للقيام بنفس الشيء معك. البحث عن المواضيع ذات الاهتمام المشترك بينكم.

٧- الاتفاق: يجب مناقشة الأشياء الهامة في حياتك مع الطرف الآخر قبل اتخاذ قرارات بشأنها، وكن مستعد لتقديم بعض التنازلات للطرف الأخر وتقبل فكرة قابلية عدم الاتفاق علي بعض الأشياء.

٨- الالتزام: بقاء العلاقة بين الطرفين في مستوي عالٍ من التفاهم والمحاولة بإصرار على ذلك من أجل بقاء العلاقة ناجحة. اسمح لنفسك بقبول تأثير الطرف الآخر عليك، إذا شعرت أنه سوف يكون تأثير إيجابي.

٩- السيطرة علي الخلافات: تعلم كيف تتفهم وتتعامل مع إمكانية حدوث خلاف بينك وبين الطرف الآخر وذلك لمنع تحول الاختلاف في وجهات النظر إلي شجار بينكم في هذه الحالة، قم بتغيير الموضوع، التراجع، إدخال روح الدعابة في الحوار وأخذ فرصة للهدوء.

١٠- الجاذبية: ساعد شريكك في الشعور بأهميته في حياتك، ثقته بنفسه وبشكله العام وكيف تراه جميلاً في نظرك. استخدم كلمات تعبر بها عن إعجابك بمظهره وشكله ومدي جاذبيته بالنسبة لك.

١١- الصراحة: تحتل قائمة العلاقة الناجحة، فالصراحة هي دعامة الشعور بالأمان والراحة تجاه الطرف الآخر. وهي أبسط مقومات الإنسانية التي يمكن أن يتحلى بها الشخص وأعمقها في نفس الوقت وأن تكون إنساناً ليس معناه أن تكون كاملاً أي أن هناك مساحة للأخطاء في حياتك لكن المهم أن تكون هذه الأخطاء ليست عن عمد أو بشكل متكرر لنفس الخطأ ولأن العلاقة ستتحول لخط آخر من عدم الاحترام والاهتمام للطرف الآخر. لكن إذا أدركت أنت

والطرف الآخر الأخطاء والشعور بالتأنيب والندم، فأنت تعمل علي إسعاد شريكك أو شريكتك.
١٢- العاطفة: اظهر عاطفتك وشعورك تجاه شريكك، وذلك ببقائك منتبه معه، ومراع ومتفهم لمشاعره. يحب أن يظهر هذا الاهتمام من خلال المشاعر والعاطفة والإحساس وليس عن طريق الكلام والعبارات فقط.
١٣- الصبر: هو مفتاح يفتح جميع الأبواب المغلقة للعلاقة، ففي بعض الأحيان قد لا يستجيب الطرف الآخر بطريقة مرضية لك لكن هذا لا يعني أيضاً أن تأخذ الأمر بجدية أو بشكل شخصي عليك بالتمهل وعدم التسرع، خذ نفس عميق ثم فكر في الأسباب لماذا يتصرف الطرف الآخر بهذا الشكل لا تصدر الحكم أو رد الفعل في وقته لأنه سيكون بمثابة الهجوم . لكن اتركه وأعطه الفرصة للتراجع عن تصرفه مع أشعاره بأنك تلتمس العذر له وأنك مستعد لسماعه في أي وقت يلجأ إليك، لا يهم نوع الموقف الذي تعرضت له ... أما إذا كنت غير مستعداً لسماعه فمن الأفضل إنهاء العلاقة علي الفور.
١٤- الانفصال الوجدانى عن عائلة الطفولة بمعنى لا تسيطر عليك/ شريك أو شريكة عائلتك الممتدة لكى تكون قلباً وقالباً مع حياتك الجديدة وفي نفس الوقت تضع خطوطاً من جديد لتفاعل أسرتى الطرفين التى تترجم في تصرفات الزوجين بطريقة متوافقة.
١٥- الحفاظ علي خصوصية: ولتحقيق هذه الخصوصية ينبغى تحقيق التوازن بين دور الأبوة وتدخل الأبناء في الحياة الزوجية فلا ينصب الاهتمام عليهم فقط.
١٦- الارتباط الحميمى بين كلا الطرفين بالتقارب الفعلى والانصهار في روح واحدة لكن مع الاحتفاظ بحدود بسيطة تحمى استقلالية كل طرف.
١٧- التحلى بروح الدعابة للتغلب علي الملل الزوجى
١٨- القبول: هو أول مقومات النجاح وإن كنا نذكرها مؤخراً، فلا يوجد شخص يرغب أن يرتبط بآخر إذا شعر بأنه مرفوض من الطرف الآخر لوجود صفات فيه قد لا تتفق مع شخصيته لإحساسه بذلك، وهذه نقطة قوية توضح جمال الفردية بأن لكل واحد منا قراراته، هواياته، أهدافه .. الخ. عندما

يحبك شخص بصدق سيتقبل كل شيء فيك "محاسنك ومساوئك ليس جانب واحداً فقط سيتقبلك بشكلك، بعواطفك، بأحلامك، بهواياتك ... بكل شيء فيك".
١٩- مواجهة أزمات الحياة التى من الصعب تفاديها بأسلوب صحيح.
٢٠- التعامل مع الاختلاف في الشخصيات بشئ من الحكمة، وهذه الحكمة تترجم في شكل تقبل غضب الطرف الآخر والتفاعل مع وجهة نظره.
الرومانسية فى الحياة الزوجية:
تجديد الحياة الزوجية بين الرجل والمرأة من حين لآخر شيء ضروري وهام حتى لا تتعرض حياتهم للملل والروتين والاكتئاب والإحباط الذي يشعر بهم أزواج عديدة. ولذا لابد من اتباع مجموعة من الطرق كي تعود الرومانسية ولو لمدة يوم واحد في الشهر أو في السنة ومن هذه الطرق:
١- البعد عن أسباب الإزعاج: مثل التليفونات، أو الأطفال فيمكنك أخذ أجازه أبويه ونسيان المسئولية تجاه الأطفال ولو لفترة مؤقتة.
٢- اختيار الأطعمة اللذيذة: لا شك أن اختيار قائمة الطعام اللذيذ هي أحد العناصر التي تخاطب الأحاسيس ... وعلي الرجل ألا ينسي شيئين هامين:
أ - الشيكولاته دليل علي الحب والعاطفة عند السيدات.
ب- الزهور، فالزهور لها لغة جميلة تخاطب المشاعر تختلف هذه اللغة باختلاف ألوان الزهور:

- لكل لون من الزهور معني فعندما تهدي لشخص:
  - الورد الروز يعني: الرقة، الإعجاب، والشكر وكأنه يتفوه بلسان المحبوب"أنت فاتن/فاتنة.
  - الورد الأحمر يعني: الاحترام، الجمال الخجول، والشجاعة وتنطق بلسانك "أنا أحبك" للطرف الآخر.
  - الورد الأصفر يعني: السعادة، المرح، الصداقة وينطق بالكلمات الآتية" أنت دائماً في تفكيري ووجداني.
  - الورد الأبيض يعني: النقاء، البراءة ، الخصوصية، والسكون وكأنه يخبرك" أنت هدية من السماء في هذه الدنيا.

٣- دعوة علي العشاء: الحل بسيط وسهل، وأفضل طريقة لتجديد الحب بين كلا الزوجين هي دعوة خاصة علي العشاء في المنزل الذي يعكس مدي اهتمام

كل طرف بالآخر. وهذا العشاء ليس مجرد عشاء عادي لكنه يختلف قليلاً ... ويترك الحرية في هذا الاختلاف.
٤- تهيئة المنزل: أحسن مكان للاحتفال سوياً هو المنزل الذي يجمعكما. لذلك يجب إعداده وتهيئته لكي يلائم هذه الليلة الرومانسية بملئه بالزهور والشموع، أو تشغيل الموسيقي الهادئة، مع الحرص علي تنظيف المنزل جيداً لأن ذلك سيريح الأعصاب.
٥- إرسال دعوة: لجذب الانتباه، لابد من إرسال دعوه شخصية مكتوب فيها هذه دعوه لقضاء ليلة رومانسية لفردين فقط" والذي سيقع اختياره عليك بالطبع. ويجب أن تكون هذه الدعوة مليئة بالكلمات الرقيقة الدالة علي الحب. وعليك بإرسالها في مكان العمل لزيادة التشويق أو بوضعها تحت الوسادة أو أي طريقة أخري مبتكرة.
كل هذه العوامل تساعد بل وتسهم بقدر كبير في الشعور بالسعادة الزوجية وعدم الانفصال أو ظهور مؤثرات تؤدي إليه، فكثيراًً ما تتعرض الزيجات إلي عدم التوافق ولن نطلق عليه الفشل لأن الفشل مصطلح يصعب التعامل معه حيث يعطى الجانب السلبى للحياة، أما عدم التوافق يعنى عدم الالتقاء بين الزوجين في كثير من وجهات النظر بل في أساليب الحياة وأنماطها وهذا يعنى أن كل واحد منهما غير ناجح فيما يتبعه من منهج وضعه لنفسه. وغالباًً ما ينتهى الأمر إلي الانفصال أو الطلاق ويأتى الشعور بالوحدة لكل طرف من الأطراف وتشعر بأنك مجروح وأن مشاعرك تعرضت للأذى النفسي والوجداني. وقد ينظر أطفالك وأفراد أسرتك وحتى أصدقائك بنظرة غضب وكيف أنك اخترت لنفسك لقب مطلقة/مطلق. ولا عجب لأنه حتى الأطباء النفسانيين يصنفون الطلاق وفقد شخص تحبه بأنه نوع من أنواع الموت ولكن:

- لا تستلم للألم والحزن فربما يكون الطلاق مخرجاً لك من مشاكل عديدة قد تعترض حياتك النفسية والعصبية في المقام الأول، تعلم كيف تتعامل مع الطلاق علي أنه ظاهرة صحية بالنسبة لك إذا كنت تمر بأزمات شديدة في حياتك الزوجية. أولاً وقبل أى شئ لا تقر بأنك فشلت في حياتك ولكن أكثر تحديداًً في زواجك فقط لأننا لا نستطيع أن نحكم سيطرتنا علي الأشخاص

الآخرين ومن الأفضل الانفصال حتى لا تعيش حياتك في صدامات. وعندما تقرر انفصال الطرف الآخر لابد وأن تبدأ في الاعتناء بنفسك.

- تلقى النصيحة من أشخاص تثق بهم وليكن طبيب نفسانى لكى تتعلم من أخطائك ولا تكررها في المستقبل. كما أنه يساعدك علي استعادة ثقتك بنفسك مرة أخرى إذا لم يكن الخطأ خطأك أنت.
- عدم التسرع في الوقوع فريسة مرة أخرى للحب والزواج ولا أقصد بذلك الامتناع عنهما نهائياًً وإنما لفترة حتى تستعد وتكن واثقاًً من أن اختيارك سليم (١٠٠٪). ولكى تتجنب الوقوع فريسة لشخص ما، حاول أن تزيد من أصدقائك من نفس النوع إناث أو ذكور، العب مع أطفالك إذا كان لديك فرصة، إنضم إلي أحد النوادى الرياضية لممارسة الأنشطة الرياضية أو الاجتماعية حتى تشغل تفكيرك بشيء مفيد ونافع بدلاً من أن تفكر فيما تعرضت له من ضغوط .وإذا تخطيت هذه الأزمة وعثرت علي شخص يلائمك عليك بعدم الانخراط معه كلية، حاول أن تصادق الأشخاص الذين يحبون الضحك.
- لا تنس أطفالك وسط هذا الخضم من المشاكل والاضطرابات لأنك من الممكن أن تعانى لفترة من الاضطرابات وأقصد أنت فقط، ولكن في مراحل متقدمة ستعانى من اضطرابات وضغوط من نوع آخر اضطرابات وضغوط يعانى منها أطفالك. والانشغال مع الأطفال هو علاج نفسي لك ولهم. تحدث معهم باستمرار، أعط لهم فكرة توضيحية عن الطلاق، اخبر مدرسيهم بمتابعتهم في المدرسة عما إذا كانت توجد هناك أية علامات لعدم الانتباه، أو الغضب أو العدوانية أو الحزن أو عدم التحكم في النفس وهذا ما يدعو الاهتمام بعلاج الاضطرابات وإشباع الحاجات النفسية لدى الأبناء بعد الطلاق.

(٢) الرابطة الثنائية:

تشير هذه الرابطة إلى العلاقة الأحادية التزاوج سواء فى عالم الإنسان أو الحيوان (التي تنشأ بين الذكر والأنثى)، وهذه الرابطة تستمر لفترة طويلة من الزمن.

(٣) الرابطة العاطفية:
وهي رابطة الاتصال التى تُولد الرابطة الشعورية التى يرتكز عليها الميل الإنسانى للاتصال بشخص آخر. أى أن الشخص دائماً ما يسعى إلى الاقتراب من شخص آخر لكى يشعره بالأمان طالما تحقق وجوده. وعن أصول نظريات الاتصال ترجع إلى "بولبى" وأعوانه، الذى اقترح فيها أن الأطفال الصغار لديهم حاجة داخلية منذ ميلادهم ترشدهم إلى الاتصال العاطفى أو الرابطة العاطفية التى تزيد من فرص النجاة لأنها تضمن لهم تلقيهم للعناية والرعاية التى يحتاجون إليها باستمرار.
ومن سمات هذه الرابطة: (رابطة بولبي)
١- رابطة يرغب فيها الشخص بالمداومة على الاتصال والقرب من الآخر الذى يعطيه الحب.
٢- رابطة يشعر معها الشخص بالحزن إذا حدث انفصال لاإرادى.
٣- رابطة موجهة لشخص بعينه، لا يحل محله شخص آخر.
٤- رابطة يبحث فيها أحد الأطراف عن الأمان والراحة.
٥- أنها رابطة أبدية ودائمة، وليست رابطة مؤقتة تنتهى بانتهاء الغرض منها.
٦- رابطة تشتمل على علاقة شعورية واضحة وليست خفية.
(٤) رابطة الأمومة ومراحلها
رابطة الأم بالأبناء، تبدأ مع حملها فى جنينها وهى أقوى الروابط على الإطلاق وتستمر بعد الحمل بالوصول إلى الولادة وإفراز هرمون (Oxytocin) أثناء الرضاعة الهرمون الذي يزيد من شعور الود المتبادل (Parasympathetic)، كما أنه يقلل من القلق. فهذا الهرمون مسئول فى المقام الأول عن تقوية رابطة الأمومة.
ثم يأتي دور الرضاعة الطبيعية التي تقوى رابطة الأمومة من خلال اللمس والنظرات المتبادلة بين الأم وطفلها الرضيع. ولا يمكننا القول بأن هذا شرطاً لتقوية إحساس الأم بأبنائها لأن هناك الكثير من الأمهات اللاتي يقمن بالرضاعة الصناعية لأطفالهن، بينهن وبين أولادهن مشاعر فياضة أيضاً.
فرابطة الأمومة هي من أكثر الروابط ثراءاً بالعواطف والمشاعر. وجدير بذكر أن نتحدث هنا عن أنماط الأمومة، فتوجد الأمومة الكاملة التي تعيش

جميع المراحل الحميمية مع طفلها منذ بداية الحمل ثم تتكبد عناء الولادة، وبعدها رعاية الطفل وتربيته وتلبية جميع متطلباته طوال حياته. والنمط الثاني نجده الأمومة البيولوجية وهى الأم التي حملت الطفل وقامت بولادته لكنه لم تعش المراحل التالية للولادة ولا تباشر تربيته وتقديم التدعيم النفسى له وذلك لأسباب عديدة إما بسبب الوفاة أو لأسباب أخرى. ويأتي النمط الثالث الذي يكمل دور الأم البيولوجية التي اختفت وهى الأمومة النفسية التي نجدها فى تبنى إمرأة لطفل لم تلده وتقوم بتربيته وتقديم العناية الكاملة له.

(٥) رابطة الأبوة ومراحلها:

رابطة الأبوة تختلف كليةً عن رابطة الأمومة من حيث ميلادها والتي تبدأ فى مرحلة متأخرة من نمو الطفل. فرابطة الأمومة تُولد قبل ميلاد الطفل، أما الأب فرابطته بأبنائه تتشكل على مدار مراحل نموهم جسمانياً وعقلياً وانفعالياً أو قد لا تتواجد عند بعض الأطفال الذين يتم تنشئتهم فى منزل خالياً من وجود الأب. يبدأ تأثير الأب فى مرحلة متأخرة من عمر الطفل وخاصة بعد نمو المهارات اللغوية حيث يكون هناك حوار مفتوح بين الأب والابن الذي يقوى هذه العلاقة مثل التحدث فى الآراء عن العمل أو الزواج أو الرابطة المالية، وبالطبع تختلف عن طبيعة المواضيع التي تتناولها الأم مع أطفالها والتي تختص بالنظرة العامة فيما يتعلق بأمور الحياة.

علاقة الوالدين معاً بالأبناء:

العلاقة في التربية الفعالة يحتاج مجموعة من المهارات الفطرية والمكتسبة لدى الآباء كي يتم التفاعل الإيجابي مع الأبناء وإليكما بعض النقاط العملية التي يمكن الاسترشاد بها من أجل تربية فعالة ومثمرة:

١- استخدام الأسلوب الديمقراطي التشاوري الأمر الذي يجعل الأبناء أكثر مسئولية.

٢- عبر دائماً أيها الأب عن ثقتك في الطفل فهذا سيساعده في بناء شخصيته.

٣- ركز على مميزات طفلك ونقاط القوة الشخصية.

٤- المشاركة في الدورات التدريبية الخاصة بالتعامل مع الأبناء وخاصة في المرحلة الأولى من الزواج.

٥- الاتجاه والنقد لابد أن يكون حول سلوك الطفل وليس حلول شخصية الطفل – ومن هنا يسهل تعديل سلوك الابن.
٦- الحرص على الاجتماع الأسري وحضور جميع أفراد الأسرة والمشاركة في التحدث عن اهتمامات وخبرات أفراد الأسرة – صغيراً وكبيراً – مع ملاحظة التخطيط لهذا الاجتماع لضمان الحضور.
٧- الحرص على تكوين مناخ أسري طبيعي وسوي تسوده علاقة المودة بين الأب والأم كما أشار الشرع.
٨- احرص على بناء علاقة إيجابية مع الابن تتمثل في:- الاحترام المتبادل– التدعيم والتعزير- توفير وقت للمتعة والترفية - عرض مواقف سلوكية بغرض التعليم.
٩- استمع إلى الابن جيداً وتفهم مشاعره – الأمر الذي يساعد كثيراً على التفكير والإدراك واستيعاب الأمور – وهذا ما يسميه علماء النفس (الاستماع اليقظ).
١٠- تجنب الإلحاح والنقد والنقض والتهديد – والوعيد – والمحاضرة والمفاضلة – والتوبيخ – والتأنيب... وغير فهذا يؤدي إلى اضطرابات سلوكية لدى الابن.

الطلاق والاضطرابات النفسية للأبناء في المراحل المختلفة:

- الرضع: دائماًً ما يتأثر الأطفال حديثى الولادة بالحالات المزاجية لآبائهم وقد ينعكس عليهم بعدم النوم، والبطء في اكتساب المهارات التعليمية الجديدة.
- الأطفال في سن ما قبل المدرسة: غالباًً ما يلموون أنفسهم أنهم سبب الانفصال وقد تنعكس مخاوفهم من ترك الآباء لهم وشعورهم بالوحدة آنذاك إلي نوعين: نوع عدوانى وسريع الغضب والانفعال، والنوع الآخر ينمو لديه الإحساس بالحرمان العاطفى والأمان لذلك فهى يلجأ للاحتماء ببعض العناصر التى تعوضه مثل التعلق بالآخرين خارج المنزل أو من الأقارب أو التعلق بلعبه....الخ.
- الأطفال من سن ٦-٨: ينمو لديهم الشعور بالحيرة والارتباك، وهذا الصراع الداخلى ينشأ نتيجة للانتماء للعائلة ونتيجة هذا الصراع تظهر عليهم

علامات النكوص إلى الرجوع إلى سلوكيات سابقة مثل التبول اللاإرادي- العناد...، وفي نفس الوقت الأمل في أن يتصالحا مرة أخرى.

- الأطفال من سن ٩-١٢: يعانون دائماً بما نسميه بالضياع وتنعكس بعد ذلك علي الشكوى الجسمانية (صداع- قيئ- عدم نوم- آلم في المعدة- السعال بشكل مستمر) وهذا كله ترجمة لرفض الأمر الواقع.
- المراهقون: يشعرون بالوحدة، كما أن كل تصرفاتهم تتسم بالعنف، أو الانسحاب والبعد عن المواقف التى تتطلب مواجهة. وعندما يحدث الطلاق تتزعزع الثقة بالنفس ويتولد لديهم الشعور بالخيانة ويعزف عن الزواج ويتكون لديه الرغبة في الاستقلال بعيداً عن العائلة وفي بعض الأحيان الانحراف وسلوك الطرق الخاطئة.
- إرشاد: الكراهية والغضب تعمل علي تآكل القلب والكره يؤذى صاحبه ويؤلمه وليس الطرف الآخر كما يعتقد البعض ولذا حاول أن تتعلم كيف تتجنب المواقف التى تعرضك لذلك، فالتسامح هو أقصر الطرق لحياة بلا مرض أو مشاكل. فكر في الانفصال علي أنه قرار سليم توصلت إليه بعد تفكير عميق.

الحاجات النفسية للأبناء بعد الطلاق:

١- الحاجة إلى التقدير من خلال الاستعانة بالأبناء في أخد المشاركة في قرارات الكبار.

٢- الحاجة إلى الاستقرار من خلال عدم إلقاء أو توجيه اللوم للأبناء أو تخييرهم بين كلا الطرفين.

٣- الحاجة إلى الحب من خلال قضاء بعضاً من الوقت مع الأب والأم أى الزيارات الدورية لأن ذلك حق الأبناء وليس الآباء.

٤- الحاجة إلى الأمان من خلال:

أ - السماح لهم بالتعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم من غضب وحزن وخوف.

ب- حب الأقارب أو الأطراف الجديدة التى ستدخل العائلة زوج الأم أو الأب دون الشعور بعدم الانتماء للأب والأم الأصليين.

ج- إخبارهم إذا تم الطلاق.

د - حب الوالدين وعدم التأثر بما حدث.

هـ- إقناعهم بأن الطلاق ليس له دخل بهم أو أنه سيؤثر علي حياتهم.

و- تقبل الانفصال والتعايش معه دون التفكير في عودة الطرفين لحياتهم الزوجية مرة أخرى.
ز- الإجابة علي أسئلتهم بخصوص العلاقة بين الأب والأم بمنتهى الصراحة وبدون إظهار أى نوع من أنواع العداءات.
ح- أن يظهر الآباء التزام تجاههما وحب إعطائهم الإحساس بالأمان.

عـــلاقة الحـــــب

مفهوم الحب:

(١) المفهوم النفسي.
(٢) المفهوم الاجتماعي.

(١) المفهوم النفسي:

الحب مزيج من المشاعر المختلفة مثل الشعور بالأهمية والقبول والتفاهم والتدليل والاهتمام بالآخر والاحتياج لغير الذات بالإضافة إلى أية مشاعر أخرى إيجابية يعيشها طرفان أو أكثر، لذا توجد مشاعر مختلفة للحب لتتناسب مع كل حالة شعورية تنتاب الشخص عندما يمر بتجربته. أما الإعجاب هو المرحلة السابقة على الحب أو تمهيد الحب، وبذلك نجد أن حدوث الحب مرتبط بمرحلتين عندما يكون فى بدايته يسمى "إعجاب" ثم تأتى المرحلة الثانية التى يتحول فيها الإعجاب إلى ما نسميه ونعرفه "بالحب" الذى تحيطه العاطفة القوية.

فالإعجاب يتولد من التعامل المستمر مع الآخرين ومع الأشياء أيضاً التى تحيط بنا، ثم تنمو مشاعر الحب نحو الشخص الذى نعجب به .. وليس من الخطأ أو الإثم فى شىء إذا كان الإنسان منغمساً فى إعجاب أو حب لكن الخطأ يحدث عندما يكون هناك انحراف يشوبهما، وهذا الانحراف يوصف بالتحول من "الآخر" إلى "الذات" والذى يسمى بـ "شهوة الامتلاك الأنانى" أو ببساطة شديدة الأنانية ومن هنا يدق ناقوس الخطر فى هذه العلاقة البشرية.

(٢) المفهوم الاجتماعي:

الحب هو مشاعر تحقق التقارب والتجاذب والارتياح الداخلى بين جماعة البشر، أو الاستمتاع بالتواجد مع طرف آخر. والحب أيضاً يصف مشاعر من

العاطفة .. وهو الفعل الذى يتصرف فيه الإنسان عن عمد باستجابة رقيقة فيها تعاطف تجاه الآخرين (أو طرف واحد آخر).
وهذه العاطفة متأصلة فى كافة الثقافات، لذا يوصف بأنه أحد السمات الاجتماعية البشرية... أو السمة التى تجعل من الفرد إنسان بشرى، فهناك حب الله- حب الإنسانية- حب الأصدقاء- حب آل البيت- حب الوطن- حب النفس أو العقل- حب العمل- حب الجسد- حب الطبيعة- حب الطعام- حب المال- حب التعلم- حب القوة- الحب الشهوانى- حب الحيوان وتربيته- حب احترام الآخرين. والحب مفهوم تجريدى يُفهم معناه من خلال التجربة وليس من التفسير الشفهى.

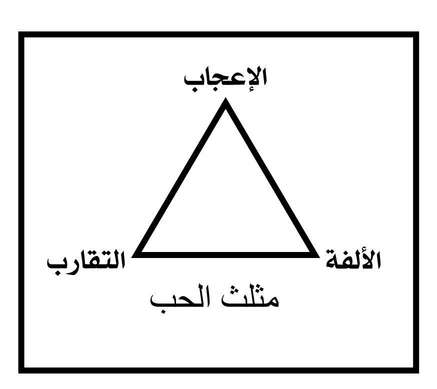
مراكز الحب:

آليات التجاذب الرومانسى تختلف وتتميزعن آليات التجاذب الجنسى عند البشر، لكنهما يشتركان فى العاطفة والانجذاب من طرف لآخر .. وليس كما يظن البعض أن القلب هو مركز الحب ،فالقلب هو مجرد عضو يتأثر بإشارات المخ العصبية التى يرسلها له بالإضافة إلى الهرمونات التى توجد فيه.
فالمخ هو مركز الحب، وقد لوحظ فى إحدى الدراسات التى قام بها الباحث البريطانى "بارتلز" على ١٧ رجلاً وامرأة فى حالة حب وعرض عليهم صورتان مرة صورة الحبيب والمرة الأخرى صورة صديق، ومن خلال الفحص للدماغ بالرنين المغناطيسى عند العرض لكل صورة وجد أن هناك تدفق دموى غزير غنى بالأكسجين إلى المناطق المسئولة عن المشاعر الإيجابية عند النظر إلى صورة الحبيب وتدفق بسيط عند النظر إلى صورة الصديق.
وربط العلماء أن الحالات الشعورية الرومانسية بإفراز مادتى "الدوبامين" و"نوريبينفرين" والتى تظهر آثارهما فى التلذذ بتفاصيل هذه العلاقة الجديدة.
وهذا يدفع إلى الحديث عن التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في الجسد معبرة عن آليات التجاذب الرومانسي. وهذه التغيرات هي:
١- ازدياد خفقان القلب.
٢- احمرار الوجه والصدر.
٣- اتساع حدقتى العين.

٤- الطاقة المتدفقة فى الجسم.
٥- زيادة إفراز العرق.
٦- زيادة إفرازات الغدد الزيتية للشعر مما يجعله أكثر لمعاناً.
٧- سهولة الاقتناع بالبعد عن العادات السيئة مثل التدخين.
٨- الرغبة فى اتباع عادات غذائية صحية والمحافظة على الوزن الملائم.

أنواع الحب:

الإعجاب أولى درجات الحب ويحتوى على عنصر واحد من مثلث الحب الألفة وليس معنى ذلك أنه شىء غير مهم، بل هو الذى يؤدى إلى الحب. والألفة أو التقارب تكون أقرب فى تشبيهها بالصداقة الحقيقية والتى يشعر فيها الفرد بنوع من الرباط والدفء والاقتراب من شخص آخر ...



س: لكن ما أنواع الحب؟

ج: أنوع الحب هي:

١- الحب الرفاقى: هو ألفة والتزام، هذا النوع من الحب يوجد فى الزيجات التى انقضى عليها عمر، حيث لا تكون هناك عاطفة بالمعنى المتعارف عليه وإنما تتحول إلى تعلق قوى بالطرف الآخر وهذا ما نلاحظه في بعض الارتباط بين الأجداد.

٢- الافتتان: ويتكون من العاطفة فقط وهو ما يطلق عليه "الحب من أول نظرة" لكن بدون تقارب أو التزام ومن الممكن أن يختفى فجأة.

٣- الحب الأجوف: لا يوجد فيه التقارب أو العاطفة لكن الالتزام فقط. وقد يتحول الحب القوى أحياناً (أى يتدهور) إلى هذا النوع الأجوف، ويتمثل هذا النوع فى الزيجات المرتبة حيث تبدأ العلاقة بالالتزام ولكن لا يشترط استمراره بهذا الشكل.

٤- الحب الرومانسي: وهنا تندمج الألفة والعاطفة بشكل قوى (أى يحدث ارتباط عاطفى) كما فى مرحلة الإعجاب وارتباط جسدى أثناء الرغبة الجنسية بين الطرفين.
٥- الحب الأحمق: فيه عاطفة أو التزام لكن لا تقارب أو ألفة ويتمثل فى الزواج الذى يكون فيه الالتزام مُحفز بقدر كبير من العاطفة بدون وجود تأثير ثابت من الألفة.
٦- الحب الاحتوائى (الاستهلاكى): يجمع بين العناصر الثلاث فى مثلث الحب، وهو أكثر أنواع الحب اكتمالاً ويمثل العلاقة المثالية التى يناضل الأشخاص من أجل الوصول إليها .. والقليل الذى يصل. ويحافظ على هذا النوع من الحب، ولابد من التعبير عنه لأنه من الممكن أن يتعرض للانتهاء أيضاً.

دينامية الحب:

إذا فهم الشخص ماهية الحب والعلاقات وكيفية توظيفهم، فبوسع أى فرد أن يستفيد من سيكولوجية الحب وأن يحولها إلى علاقة .. وهذه العلاقة بدورها تتحول إلى علاقة ناجحة لأنه مزيج من الأحاسيس المتعددة. وهذه الحالة الشعورية قد "تعترض وتحتج" إذا كان الشخص لا يعرف ما يفعله أو بمعنى آخر لا يفهمه أو عندما يلجأ الفرد بالسؤال المتكرر عن ما هى نصائح الحب التى يريد أن يقدموها له. وهنا نقول الاهتمام شرط من شروط الوصول إلى الحب الحقيقي.

فهو يقع على قائمة الأولويات والمتطلبات، وإظهار الحب بأفعال غير قوله بكلمات. فالأول مطلوب أما الآخر فغير مرغوب سواء شفاهة أو كتابياً فى التصريح، لأن التصريح بالحب قد يضع ضغوطاً على الشخص لأنه لا يعلم ما الذى يريده فى المستقبل أو حتى إذا كان يعرف فهو يضع لنفسه عبء التنفيذ.. أما الطرف الآخر فسيشعر بالالتزام الذى يتطلب منه مبادلة نفس المشاعر وبالتالى شعور بتقيد فى الحرية والنتيجة النهائية عدم الانجذاب للطرف الآخر، لأن تركيبة الجنس البشرى تميل إلى المواقف التى تحقق لها السعادة والمتعة وليس الضغوطْ، كما أن عنصر الاقتناع لا يأتى مع الشعور بالالتزام المفروض، والإحساس بالحب عندما يحدث (متمثلاً فى التصرفات) سيكون

هناك رد فعل تلقائى (جذب) من الطرف الآخر- وهذا الجذب يعتبر من خطوات فهم الحب، وبوصفنا بشر أو كائنات حية فقد يتملكنا الإحباط لعدم النجاح فى توطيد علاقاتنا بالآخرين أو كسب قلوبهم وكل ما يتطلبه الشخص هو معرفة كيفية تحفيز القلب البشرى مع التصرف بشىء من الهدوء والصبر.

عوامل جذب الطرف الآخر:

أ- التواكل الإيجابى: الحب هو نوع من أنواع التواكل الإيجابى فإذا أردت كسب حب شخص تربطك به علاقة زواج وحب، أو علاقة صداقة، أو أياً من أنواع العلاقات المتعددة والتى تمتد داخل إطار العلاقات الأسرية أيضاً .. فلابد من تلبية الاحتياجات الشعورية للطرف الآخر بالاعتماد عليك. وهذا يتطلب منك الإنصات عندما يتحدث الطرف الآخر لك فى حين أنك تلتزم الصمت من جانبك عند الاستماع معظم الوقت.

ب- الصورة الإيجابية للشخصية: الشخص الجذاب هو الذى تتكون له صورة إيجابية فى نظر الآخرين لثقته بنفسه، لذا فإن مقاومة مشاعر عدم ثبات النفس وعدم تذبذبها هى من مقومات انجذاب الأشخاص لك.

ج- البحث فى أسباب فشل العلاقات المختلفة.

أسباب نجاح علاقة الحب:

١- الإظهار الدائم للحب بمرور الوقت للطرف الآخر.

٢- احترام الاختلاف فى وجهات النظر، لا تتوقع من الطرف الآخر أن يفكر أو يصدر تصرفات كما تفعل أنت، فالأشخاص مختلفة فى نشأتها وفى طباعها وفى الطريقة التى يفكرون بها .. فاحترام الاختلاف فى وجهات النظر يحل المواقف الصعبة.

٣- التواجد عند الاحتياج.

٤- تجنب الكذب، فإذا كان بهدف نبيل كتجنب إغضاب الطرف الآخر أو تزعزع العلاقة بينكما، فالكذب هو الذى يؤدى إلى تزعزع العلاقة وفقدها.

٥- الصداقة علاقة حيوية للغاية، فمع الصداقة تُنَّمَى الثقة والاحترام ومن ثِّم يتولد الإعجاب، وبمجرد أن يتحقق الإعجاب يتواجد الحب الذى هو امتداد للصداقة.

٦- الفهم الصحيح للعلاقة، فمن المُحال تغيير الشخصيات لكن الأصح فهم كل طرف للآخر كلما زاد الاقتراب.
٧- تأييد مشاعر شريكك، الإنصات فى أى علاقة من العلاقات هام للغاية حتى وإن كان رأيك لا يوافق ما تم قوله لك أو سماعك إياه.
٨- عدم التفكير فى مدة استمرار هذه العلاقة.
٩- الحوار، وطالما وُجد الحوار فكل شىء ممكن التغلب عليه إذا كان يمثل مشكلة أو رغبة يُراد الوصول إليها.
١٠- الاستمتاع بصحبة الطرف الآخر والتعايش معه.
١١- العاطفة، هى الأساس الأول لنجاح علاقات الحب الفرعية المختلفة مثل: القرب - الاتصال - الجنس ... الخ، وهذه العلاقات الفرعية تنمى غريزة الاحتياج (احتياج كل طرف للآخر) فإذا توافر المال والصحبة والصداقة والمنزل والوظيفة المرموقة فى علاقة زواج على سبيل المثال بدون العاطفة فكل ذلك لن يُجدى.
١٢- ملاحظة التعامل مع الأبوين، فشريكك سوف يعاملك بنفس الطريقة التى يعامل بها أبويه .. فإذا كان الاحترام هو السمة الغالبة فستحظى أنت أيضاً بهذه السمة أما إذا كانت بالسلب فسينعكس ذلك عليك أيضاً.

انفعالات أخرى خلاف الحب:

هذه الانفعالات تختلف عن الحب، لكن من الممكن أن يمر بها الشخص قبل أو أثناء أو بعد معايشته للحالة الشعورية ألا وهى الحب، ولا يتم وصف العلاقة بين الحب وهذه المشاعر لكنها تعريفات مبسطة جداً لكى نفهم الفروقات بينها. والحديث التالي الخاص عن هذه المشاعر والانفعالات بغرض مدى ارتباط هذه المشاعر بالحب. وهذه المشاعر والانفعالات هي:

١- التوقع: امتزاج مشاعر من السعادة والاستثارة عند انتظار حدث ما.
٢- السعادة: هى الحالة الشعورية التى يشعر فيها الفرد بالمتعة والاستمتاع، وهى مزيج من الفرح والانبساط والحب. وفكرة السعادة لا ترتبط بحد معين وإنما ترتبط بالنجاح فى الحياة.
٣- الخوف: الشعور بوجود خطر، كما يوصف بالكراهية وحالة من عدم الحب لأشياء مثل الخوف من الظلام أو الخوف من الأشباح.

٤- الاشمئزاز: ينقسم إلى اشمئزاز جسدى ويفسر بعدم النظافة الملموسة وعدم الشعور بالراحة النفسية، واشمئزاز أخلاقى وهنا يتصل بحالة شعورية تجاه تصرفات معينة.
٥- الملل أو الضجر: المعاناة من الافتقار إلى الأشياء المحببة للإنسان سواء عند رؤيتها أو سماعها أو فعلها. أو يكون الإنسان فى حالة اللاعمل المزاجية، وقد تتعدد الأسباب لحدوث الملل مثل وجود مساحات كبيرة من أوقات الفراغ أو قد يأتى مصاحباً لأمراض نفسية مثل الاكتئاب أو أمراض جسدية.
٦- الحسد: يكون بين الأشخاص وليس الأشياء، ويترجم بالرغبة لامتلاك سمات وقدرات شخص وكل ما هو يكون متصل بالصفات الحميدة.
٧- الإثم: الإثم أو الشعور بالذنب هما مرادفان لبعضهما البعض، مشاعر تنتاب الفرد تجاه أفكار أو تصرفات خاطئة من الناحية الأخلاقية أو يُظن أنها كذلك. ويعانى الإنسان عند الشعور بالإثم بصراع داخلى لفعل شىء كان لا ينبغى فعله كما فى اعتقاده أو كما وصفه "فرويد" الصراع بين الأنا (المتمثلة فى الرغبات الغريزية) الأنا العليا، وهذا الشعور الذى يتولد عند الإنسان يكون الوازع فيه الضمير.
٨- الأمل: الإيمان بإمكانية الوصول لنتائج إيجابية تتصل بالأحداث التى يعيشها الفرد فى حياته حتى وإن كانت هناك دلائل تثبت سلبية هذه النتائج.
ويتصل بالملل مصطلحات أخرى عديدة لكنها مختلفة فى نفس الوقت:
أ- الإيمان: لا يشعر به إلا من له صلة قوية بالله عز وجل – الأمر الذي دائماً يؤدي إلى الارتياح النفسي والإيمان يختلف عن الأمل أن الكلمة الأولى لها دلالة دينية أما الأخرى فلها دلالة شعورية.
ب- التفاؤل: وجهة نظر إيجابية على المستوى الإدراكى والعقلى، والتفاؤل يكون عقلانى يستند على الحقائق أم الأمل فيفتقر إلى الاتصال بالواقع.
ج- الأمل الكاذب: هو الذى ينصب على الفانتازيا (كل ما هو خيالى فى تحقيقه) أو مستحيل تحققه.
د- التفكير الإيجابى: هو نوع من الخطوات العلاجية تستخدم فى علم النفس من أجل عكس مفهوم التشاؤم وهذا التفكير يعتمد في الغالب على الواقعية.

٩- المعاناة: تتصل بالألم وعدم السعادة، وأى حالة شعورية تتحول بالسلب توصف بالمعاناة وقد يكون الألم نفسى أو جسدى عندما يصاب الإنسان بمرض.
١٠- المفاجأة: الشعور بحدوث شيئاً غير متوقع قد يؤدي إلى السعادة أو العكس.
١١- الإحباط: يتصل بالحالة المزاجية للفرد ويختلف عن التشخيص الطبى للاكتئاب، وتكون السمات الغالبة الشعور بالأسى، الضياع، التحول الاجتماعى. ومن أسباب هذا الإحساس تغيير المسكن، الانفصال، الطلاق، فشل علاقة بعينها، فقد وظيفة، التخرج ... الخ.
١٢- الندم: شعور الشخص بالحزن، بالإثم أو بالخزى، ويأتى هذا الشعور بعد قيام الشخص بعمل ثم يتمنى فيما بعد عدم فعله.
١٣- الكراهية: الرغبات المحتشدة من العداوة، عدم التذوق، تجنب شخص أو شيء، الإحساس بالرغبة فى التخلص من شيء. وقد تُبنى خبرات الكراهية سواء للخوف من شيء أو التعرض للظلم أو خبرة سلبية عند التعامل.

ثانياً: علاقة الصداقة

قال الإمام علي عليه السلام: (خالطوا الناس مخالطة إن عشتم معها حنّوا إليكم وإن متم معها بكوا عليكم) ويرى الإمام الشيرازي أن الانسجام بين الجماعة يقوى بكثرة التبادل والمشورة، كما أن السير نحو الهدف يزيد من الارتباط والانسجام، فالصداقة إذن هي البذرة الأولى في تكوين حياة المجتمعات وتقارب وجهات نظر الناس حول قضية ما أو موضوع ما، أو إقامة صلة القربى.

أضف إلى ذلك إن التعبيرات الرمزية عن الصداقة كثيرة، وشواهدها متعددة، فصداقة الرجل مع الزوجة لها أبعاد أكثر مما هي امتداد روحي لأجل البناء الدنيوي وتكوين أسرة.. وصداقة الإنسان مع الآخرين المحيطين به ومشاركته لهم في السراء والضراء.. في الأزمات والأفراح والأتراح.. تلك العلاقة التي لا يعيها الإنسان حق الوعي إلا عندما تنفصم إحدى وشائجها وتتحول إلى النقيض من ذلك.

فالروابط بين الناس قائمة على أساس حاجة الناس لبعضهم البعض، فالبشر يقدم كل منهم للآخر أعظم مسرات الحياة وأفراحها وأتراحها، وربما تكون هذه الروابط أحد الأسباب الرئيسية في ملاحظة كل منا للآخر ومحاولة فهمه،

ومعرفة ما يدور بداخله، ليمتد هذا الفهم ويتحول إلى صداقة أكثر عمقاً... فالناس تحتاج للناس من خلال ما يقدمونه لهم من مساندة اجتماعية تسهل بالفعل عملية التوافق مع الآخرين والاستمرار بالحياة والتكيف رغم المصاعب، لذا فإن الحياة الاجتماعية والصداقات قائمة على أساس الاستقامة، والذي لا يستطيع الصبر عليها، لن يستطيع كسب الأصدقاء.

مفهوم الصداقة:

الصداقة هي رباط أبدي يسوده تبادل الاحترام والمحبة بعيداً عن المصالح وهي لا ترتبط بمدة زمنية معينة ولا يقف عادة في طريق تواصلها سوى بعض المفاهيم الأخرى مثل المال والمرأة والكذب.

- فأهم الصفات التي يجب أن تتجنبها لكي تحافظ على أصدقائك (الكذب).
- وأهم الأمور التي تفسد مودتك عند أصدقائك (المال).
- وأكثر ما قد يفرق ما بينك وبينهم (المرأة).

أضف إلى ذلك أن الصداقة في مفهومها العام، قدرة الإنسان على أن يتوافق مع نفسه أولاً ومع الآخرين ثانياً، وأن يتقبل نفسه ويتقبل الآخرين، فهو إذن لا يعيش منفرداً في هذه الحياة، وإنما مع الآخرين.. وهذه طبيعة الكائن البشري مذ خلق الله الإنسان على وجه الأرض، ورغم أن معظم الأبحاث والدراسات الإنسانية تؤكد هذه الحقيقة، إلا أن الأدلة المسندة بتجارب واقعية، تكون أكثر دقة في مضمار البحث العلمي؛ فتتفق معظم الدراسات النفسية الحديثة على وجود صلة وثيقة بين التفاعل مع الأصدقاء والتوافق النفسي الاجتماعي في كل مراحل الحياة بصفة عامة، وفي مرحلتي الطفولة والمراهقة بصفة خاصة. فالأشخاص الذين يفتقدون الأصدقاء يكونون أكثر عرضة للإصابة باضطرابات نفسية، منها الاكتئاب والقلق ومشاعر الملل والسأم وبطء تقدم الذات، كما يعانون من التوتر والخجل الشديد والعجز عن التصرف الكفء عندما تضطرهم الظروف.

أسباب إقامة علاقة الصداقة

يعد السلوك الاجتماعي لدى الناس أولى لبنات تكوين صداقات وإقامة روابط بين الأفراد أو الجماعات في البيت أو الشارع أو المدرسة أو الجامع أو العمل، وتحكم هذه الروابط معايير معينة.

فكل فرد يحتفظ بمستوى معين من الحدود لإقامة العلاقة، فالبعض يتكلم داخل أسرته بطريقة معينة، ومع الآخرين في الشارع بطريقة أخرى، ويتعامل مع الناس بطريقة مختلفة، وربما يتجنب التحدث بموضوعات خاصة في أماكن معينة، بل حتى طريقة ارتداء الملابس أو ألوانها تحتمها الظروف والمناسبات المعينة.. فالسلوك الاجتماعي تتحدد آفاقه من خلال الفعل الصادر عن الإنسان والحاجة إلى ذلك السلوك في التعامل، وإدراكاتنا في التفاعل الاجتماعي؛ فالفرد يتأثر إلى حد كبير بإشارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم)، المشتملة على تعبيرات الوجه ووضع الجسم والتلميحات واتجاه النظرات والمظاهر غير اللفظية للحديث (كالنبرة والارتفاع في الصوت والتوقيت وفترات الصمت وما شابه ذلك)، وهذه مؤثرات يراقبها الفرد كسلوك عند الآخرين؛ يستخلص منها الأسباب والنتائج لإقامة علاقة.

وهذه الأسباب هي:

(١) التشابه:

فقد قال الإمام علي عليه السلام: (النفوس أشكال، فما تشاكل منها اتفق، والناس إلى أشكالها أميل) تشابه الأشخاص في تكويناتهم يؤدي إلى التقارب وإقامة علاقة صداقة مؤكدة بينهم، كما أن تشابه سلوك الناس وتعاملاتهم يثير الإعجاب لدى أغلب الناس، فنحن نميل إلى الأفراد الذين يتشابهون معنا في أخلاقهم واتجاهاتهم وشخصياتهم وقيمهم، ويزداد إعجابنا بهم كلما تداخلنا أكثر معهم، ويبدو أن التشابه مهم جداً وخاصة في إقامة علاقات دائمة كالزواج أو الصداقات المبنية على الود والتفاهم، فكثير من الناس يختلفون من حيث الدين أو المذهب ولكنهم يتشابهون من حيث الخصائص الإنسانية الأخرى.

(٢) الإعجاب:

على الرغم من أن الناس بحاجة إلى الناس، ويحتاج كل منهم للآخر، إلا أن الفرد منا يتمتع بصفة خاصة لديه فمنطق التحدث والكلام تأثيراً قوياً على الآخر، وهذا أمر لا شك فيه، فضلاً عن الأسلوب الذي يؤثر في الآخرين ويأسرهم بجمالية خاصة، أو لهجة معينة منطوقة، أو رؤية مؤثرة ذات منطق آسر.. وكذلك يتدخل عامل آخر يزيد من الإعجاب ويرجح كفته على العوامل الأخرى، وهو الجاذبية التي يتمتع بها الفرد وتؤثر على الآخرين... أيضاً

لمحات الذكاء وآثارها، والقدرة على التأثير اللغوي والسمعي على الآخر... فالناس دائماً يؤثر فيها - على الأقل - أساس الكمالية، وإذا ما اجتمعت لدى الفرد هذه العوامل مع الصدق الذي يوحي به الفرد كقوة تأثير، يتحقق عامل الإعجاب.. ولكن نستطيع أن نقول إن قوة التأثير المعروضة تؤثر على بعض الناس وليس على كل الناس.. كذلك فإن هذا التأثير ينجذب إليه بعض الناس بوجود عدة عوامل - فضلاً عما تقدم -، وهي: المظهر الجسمي والكفاءة المعتدلة بالإضافة إلى سمات الجمال الممزوجة بالكفاءة والطلاقة اللغوية؛ فالأفراد الذين يحملون تلك السمات الإيجابية من المحتمل أنهم يكسبون الامتياز ويحققون المكاسب الثمينة في إقامة علاقات واسعة مع معجبيهم، وأخيراً فإذا كان الفرد ذا القيمة الإيجابية يحبنا في مقابل حبنا له، فإننا نفخر بتقديرنا لذاتنا، وفي ذلك قال النبي الأكرم ﷺ: (حسن الخلق يثبت المودة)، وقال الإمام علي بن أبي طالب عليه السلام:(جُبلت القلوب على حب من أحسن إليها، وبغض من أساء إليها)، لذا فإن الارتياح لشخص ما يولد الإعجاب، والإعجاب إذا اقترن بالإخلاص، فإنه يولد المحبة والصداقة، فالإنسان يعتقد أنه إذا تزايد إعجابه بشخص آخر تدريجياً، فإنه ينجذب أكثر نحوه، ويزداد ذلك أيضاً لدى المقابل بنفس الدرجة وباستمرار، ويتوطد هذا الإعجاب بالاهتمامات التي يبديها الشخص المقابل وخاصة عند التعرض لمواقف غير سارة في الحياة.

(٣) التقارب:

قال الله سبحانه وتعالى: ﴿وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ﴾ (القصص:٧٧) وقال أمير المؤمنين عليه السلام: (كل امرء يميل إلى مثله)، وقال أيضاً عليه السلام: (لا يصحب الأبرار إلا نظراؤهم) ولذلك فإن أحد أبعاد التقارب هو البعد المكاني الذي يعد عاملاً قوياً ومؤثراً لدى الفرد.

فمعظم الأفراد الذين يتقاربون مكانياً ستكون لنا بهم صلة صداقة أو معرفة اجتماعية أو سيصبحون حتماً أصدقاء؛ فأصحاب البيوت المتجاورة يكونون أكثر صداقة مما لو عاشوا متباعدين،وتنشأ علاقات بينهم أكثر قوة من أولئك الذين تتباعد بيوتهم، وتزداد عند الفرد قوة التقارب عندما يكون الحاجز المكاني غير مؤثر؛ فالقرب المكاني معناه أن الأفراد الذين يعجب كل منهم بالآخر قد يزداد تفاعلهم وبشكل مستمر، وتتراكم لديهم الخبرات المشجعة عن

الآخرين، وتتعزز بينهم الصداقات أكثر، ورغم أن هذا العامل مؤثر جداً في إقامة الصداقة وتقويتها لكنه ليس كافياً تماماً للتآلف.. ويبقى عاملاً مساعداً في التقارب فحسب، وهناك بعض السلبيات الناجمة عن التصاق المساكن ببعضها؛ حيث تتولد باستمرار إحساسات غريبة تثير أحياناً الغضب وأحياناً أخرى الملل لدى بعض الناس. وهذه هي طبيعة البشر؛ حيث قال الإمام جعفر الصادق عليه السلام: (ما من شيء إلا وقد جعل الله له حداً)

(٤) الألفة والحب:

إن مفهومي الألفة والحب يدخلان مدخلاً قوياً في الصداقة بكل أنواعها؛ فمفهوم الألفة يذهب بعيداً إلى توق النفس للاتصال عن قرب بإنسان موثوق به يحمل صفات الإنسانية؛ مما يؤدي بالتالي إلى اندماج العلاقة بالمساندة الانفعالية مع الآخر.

أما مفهوم الحب فيستخدم عادة لوصف المشاعر تجاه عدد قليل من الناس، يشعر الفرد نحوهم بالانجذاب والتعلق الشديد.

وببساطة يمكن القول إن الحب هنا ما نشعر به في حياتنا اليومية كالحب الوالدي والحب الأخوي، بعيداً عن الحب الرومانسي والعاطفي الذي سبق الحديث عنه....

ويدخل هذان المفهومان (الألفة والحب) ضمن تصنيف المدعمات الاجتماعية، وهي مفاهيم تتعلق بمفهوم البناء في العلاقات المتبادلة، وتصنف هذه المدعمات إلى:

أ - الحب: أو الوجدان الإيجابي.

ب-المكانة: وتشمل التقويمات التي تشعر بالنفوذ والاحترام أو التقدير.

ج- المعلومات: وتتضمن الآراء والنصائح والمعارف.

د - الخدمات: وتعني النشاطات المؤثرة في الشخص الآخر؛ من قبيل إسداء جميل أو عمل معروف؛ فقد قال الإمام الشيرازي: (إن الإنسان لا يتعلم حاجاته الأولية وأصول معاشرته من المجتمع فقط، بل يتعلم الحاجات الثانوية، مما يحتاج إليه في معاشرته الاجتماعية أيضاً كالآداب والتقاليد والعادات الاجتماعية).

فوائد الصداقة:
توجد آليات نستطيع بها خفض مشاعر التوتر وعدم الارتياح وذلك من خلال قوة فعل الصداقة وهذه الآليات نصوغها في عدة فوائد هي:
١- الإفصاح عن الذات.
٢- الرؤية في الشدائد.
٣- المساندة الاجتماعية.
٤- المشاركة في الميول والاهتمامات الشخصية.
وفيما يلي الحديث عن كل فائدة:
أولاً: الإفصاح عن الذات:
الإفصاح عن الذات هو أحد الأساليب التي تساعد على خفض التوتر والمشقة وتقليل مشاعر الوحدة في الأزمات، وأهم وسائلها التكلم والتحدث والتخاطب، ومحاولة تخفيف مشاعر الشد النفسي التي تنتاب الإنسان أثناء الأزمة، فيقف الصديق حينها موقف المعالج من خلال مشاركته في أدق تفاصيل الحياة الشخصية مستنداً إلى الحب و الألفة اللتين تربطانه بصاحبه؛ مما يساعد كثيراً من الناس في تخفيف مشاعر الحزن وشدة النوائب.. ويرجع علماء النفس أهمية الإفصاح والحديث والتكلم عما يدور في الذات، وما يحدثه من آثار نفسية إيجابية، إلى تخفيف وطأة الأزمات من خلال:
طرق الإفصاح عن الذات هي:
١- التعبير: التخفيف عن النفس بعد الإفصاح عن المعاناة وظروف المشقة.
٢- التوضيح: من خلال الإفصاح عن الذات، يتمكن الشخص من تقديم صورة واضحة عن نفسه لصديقه مما يمكنه من التفاعل معه.
٣- تنمية العلاقات الاجتماعية مع الآخرين: وبهذه الطريقة عندما يكشف الفرد عما يدور بداخله، تقوى العلاقة مع الصديق وتظهر لديه رغباته وحاجاته وآماله، فإذا أشبعت تلك الحاجات أو بعضها تقوى العلاقات.
٤- الضبط الاجتماعي: يعبر الفرد عن حاجاته ورغباته أثناء التخاطب الاجتماعي، وهو يعبر أيضاً عن معتقداته وقيمه وحدوده الشخصية؛ لذا فإن الإفصاح عما يدور بداخل الفرد، إنما يمكن من ممارسة ضبط أكبر على سلوك الآخرين.

ثانياً: الرؤية في الشدائد:
تعني معرفة الأشخاص المقربين جداً والآخرين الذين يبتعدون عنا عند حدوث مشكلات انفعالية أو طوارئ غير مألوفة، أو عندما يبتعد البعض في الشدائد ولا يبدي مساعدة واضحة، يقول الإمام علي عليه السلام: (من لم يصحبك معيناً على نفسك فصحبته وبال عليك إن علمت)، فالصديق يبدو واضحاً أثناء الأزمات أو تحت وطأة الشعور بالوحدة، وخاصة عندما تهتز ثقة الأفراد في قدراتهم على تحمل الضغوط والمشقة ويصبح من الصعب السيطرة عليها، لا سيما عند الأزمات الطويلة؛ فالفرد هنا يحتاج إلى الصديق كمعين له، وسند له في الأزمة.
وقد قال الإمام زين العابدين عليه السلام في وصية لابنه الإمام الباقر عليه السلام: (إياك ومصاحبة القاطع لرحمه، فإني وجدته ملعوناً في كتاب الله في ثلاثة مواضع)
ويقول الإمام أمير المؤمنين عليه السلام: (لا يعرف الناس إلا بالاختبار، فاختبر أهلك وولدك في غيبتك، وصديقك في مصيبتك، وذا التودد والملق عند عطلتك، لتعلم بذلك منزلتك عندهم)
ثالثاً: المساندة الاجتماعية:
أما المساندة الاجتماعية فهي من أهم وظائف الصداقة؛ فمواقف الصديق تعد أقوى مساند للإنسان في كل نواحي الحياة؛ في المسرات وفي مواقف أخرى.. فما يقدمه الصديق من مساندة من خلال النصيحة والفهم والتوجيه، هو وقاء للإنسان منة الوقوع في الخطأ.. ويطرح المتخصصون في هذا المجال نوعين من المساندة:
١- المساندة المادية.
٢- المساندة النفسية.
فالناس يحتاجون إلى الأصدقاء لأسباب، من بينها الرغبة في الحصول على المساعدة أو المعلومات سواء في شكل نصائح أو تعاطف أو اتفاق في وجهات نظر.
وقد أثبتت الدراسات الميدانية أن المساندة الاجتماعية تؤدي إلى خفض مشاعر الضغوط وتقوية إرادة الشخص وقدرته على التحمل، كما تقوّي التجاذب،

وتعزز الرغبة في زيادة الارتباط بالآخرين. ومزيد من التفاصيل عن المساندة أنظر الفصل الأول.

رابعاً: المشاركة في الميول والاهتمامات الشخصية:

المشاركة في الميول والاهتمامات الشخصية، تعتمد على قوة الصديق في المشاركة والتخفيف من مشاعر الضيق والملل والتوتر، بل وتنمية المشاعر الإيجابية السارة، حيث تؤدي المشاركة في الميول والاهتمامات الشخصية إلى إثارة المشاعر الإيجابية السارة متضمنة التسلية والترفيه.

عوامل هدم الصداقة:

(١) النفـــاق:

المنافق هو الشخص غير الأمين، الذي ليس لديه ولاء، غير الجدير بالثقة وجميع الصفات التي لها مدلول سلبي ... كما انه اتهام يوجه للشخص ولكن بدون اثباتات.

صفات المنافق:

١- نقل الأخبار، فبمجرد إبداء رغبتك في سماع الأخبار ستجده يفتح قلبه ويعطيك الشعور بالثقة الكاملة فيك ويقص لك علي الفور ما لديه.

٢- المنافق يتجنب الالتقاء بك علي انفراد إذا كانت هناك مشكلة ما هو متسبب فيها، أو الجلوس بمفرده معك إلا في حالة ما إذا كان لديه شيء ضدك لتذكيرك به أي ابتزازك.

٣- التردد في أخبارك بما يرمو إليه لتخوفه من رد فعلك، فإذا كان لديك انطباع بان الشخص الذي أمامك يريد أن يخبرك بشيء مهم لكنه فجأة قام بتغيير محور الحديث لأنه لا يدري ماذا ستكون الاستجابة من جانبك سلبية أم إيجابية، فهذا منافقاً بدرجة ١٠٠٪.

٤- المنافق هو شخص حلو اللسان والكلام، يحاول أن يجعلك سعيداً بإطرائه الدائم عليك وتهدئتك.

أضف إلى ذلك أن المنافق له خصائص هي:-

٥- السخرية والاستهزاء.

٦- اختلاف وجهات النظر بصفة مستمرة.

٧- الغيرة والحقد.

٨- التنافس
٩- الاعتداء على الممتلكات والحقوق الشخصية
١٠- التفاخر والغرور.
١١- الخذلان وعدم الاهتمام.
١٢- المداعبة البدنية الخشنة

أسباب استمرار العلاقة بين الأصدقاء:

١- المواجهة والتفاهم والنقاش الهادئ.
٢- التسامح والاعتذار.
٣- التجنب وتفادي الخلاف وعدم تكرار الموقف.
٤- وساطة طرف ثالث.
٥- إظهار الاهتمام بالطرف الآخر.
٦- مقترحات لكسب محبة الناس بشكل عام.
٧- إظهار اهتماما بالناس.
٨- الابتسامة الدائمة بين الطرفين (الأصدقاء).
٩- خاطب الآخرين بأسمائهم.
١٠- كن مستمعا طيبا.
١١- تكلم فيما يسر محدثك.
١٢- تقديم اقتراحات مهذبة ولا تصدر أوامر.
١٣- دع الرجل الآخر يحتفظ بما وجهه.
١٤- حبب إلى الشخص الآخر العمل الذي تقترحه عليه.
١٥- اجعل الغلطة التي تريد إصلاحها ميسورة التصحيح.

وفي النهاية والبداية أقول عليك باتباع ما جاء من الشرع والسنة في مجال الصداقة.

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿فَمَا لَنَا مِنْ شَافِعِينَ * وَلا صَدِيقٍ حَمِيمٍ﴾ فالصداقة تحتاج لمحكّات واقعية لثباتها أو عكس ذلك.

وقد قال الإمام علي ﷺ: (عند زوال القدرة يتبين الصديق من العدو)، وقال أيضاً ﷺ: (في الشدة يختبر الصديق)، وقال ﷺ:(لا يكون الصديق صديقاً حتى يحفظ أخاه في ثلاث: في نكبته، وغيبته، ووفاته).

أضف إلى ذلك أن الصداقة إيمان بالقلب، وتتجلى هذه الصفة بوضوح لدى آل بيت الرسولﷺ: فالقلب محل القبض والبسط، وموضع الخوف والرجاء، والمنبع للإرادة الباعثة على العمل والنشاط.

ومن مظاهر علامات القلب المؤمن بالله ورسوله ﷺ أن ينشد الحق، ويرغب في عمل الخير، ويضحي بكل عزيز من أجله، فضلاً عن إيمان اللسان فيما يعلن، أولاً وقبل كل شيء، ما يعتقده المرء بالله والتسليم لأمره والتوكل عليه وحده؛ حيث قال الله سبحانه وتعالى: ﴿وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلاً مِمَّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحاً وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ﴾ (فصلت:٣٣)، ومن إيمان اللسان أن يقول الحق والصدق، فالصداقة عنوان للإيمان، وأدواتها حواس الإنسان التي بها يهتدي إلى اليقين، وقد عبر أهل بيت الرسول﵈ أحسن تعبير عن تلك الصفة بقوة إيمانهم، وقوة صداقتهم، كما قال الإمام علي ﵇: (المعين على الطاعة خير الأصحاب) وقال الإمام الحسين﵇: (الوفاء مروءة)، وإلى ذلك يرى الإمام الشيرازي قوة اقتران الصداقة بالإيمان الديني بقوله: (إن من طبيعة الإنسان تطلب الدين، فإذا كان محلاً مرتبطاً بالدين، التف الناس حوله وكثروا)، كما قال سبحانه وتعالى في محكم كتابه الكريم: ﴿وَلَوْ كُنْتَ فَظّاً غَلِيظَ الْقَلْبِ لانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ (آل عمران: ١٥٩).

إذن تحدد مسارات حركة واستمرار الوجود الإنساني النقي من خلال وجود أهل البيت﵈ وبالذات من خلال قوة الإيمان الراسخ الذي تستمد عظمته من تعاليم الدين الإسلامي وسنة الرسول الأعظم ﷺ، وقوة شخصيته في التأثير، وقدرته على كسب الإعجاب ممن حوله، بمن فيهم المشركون أيضاً.. فكان رسول الله ﷺ يردد دائماً: (خير الأصحاب من قل شقاقه وكثر وفاقه)، وكذلك مدى استمرار هذه الصداقة وقيمتها المتصلة بالاستقامة والمداومة عليها؛ إذ كما يطالبنا الإسلام بأن لا نمل من الأصدقاء القدامى، فهو يطالبنا أيضاً بأن لا نصادق الحسود وعن ذلك ينبئنا قول الإمام جعفر الصادق ﵇ بقوله: (ليس للمنافق صديق، ولا لحسود غنى، وكثرة النظر في الحكمة تلقح العقل).

أضف إلى ذلك أن الصداقة محبة، والمحبة وفاق وصحبة، وكلما توثقت عُرى هذه الأواصر، كلما عمّ البشرية الأمان والسلام، واستطاعت أن تبني حضارات، وتقيم علاقات ملؤها التجانس بين مختلف الأقوام والبشر... وهكذا

تبرهن لنا التجارب الإنسانية على أن السلام والصداقات والتقارب ضرورة حيوية وضمان لبقاء المجتمع البشري العالمي ...
وتوجت هذه الدعوات بما جاء به آخر الأديان السماوية.. الدين الإسلامي؛ حيث قال الله سبحانه وتعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ﴾ (النحل:٩٠) وقال رسوله الكريم ﷺ: (إن الله جبل قلوب عباده على حب من أحسن إليها وبغض من أساء إليها)، وقال الإمام علي بن أبي طالب عليه السلام: (أعجز الناس من عجز عن اكتساب الأخوان، وأعجز منه من ضيع من ظفر به منهم)، لذا فإن الدين الإسلامي يدعو إلى المحبة والتعايش وإقامة الصلات بين الناس ولا سيما الأقربين.. وإيتاء ذي القربى حقه.. واحترام كل ما خلق الله من كائنات حية (إنسانية وغيرها).
فالدين الإسلامي هو دين الدعوة الصادقة إلى المحبة وإقامة الصداقة واحترام الآخر، وتحقيق التلاؤم بين الواقع والقيم التي دعا إليها الإسلام، والإمام الشيرازي يوضح ذلك بقوله إن طبيعة الإنسان التي خلقها الله سبحانه، فيها الاحتياج إلى الأكل واللباس والمسكن والزواج والعقيدة وهي كلها تدعو إلى المصاحبة وإقامة الصلات على ضوء العقيدة الإسلامية.. ودعاتها آل البيت عليهم السلام... وقال الإمام جعفر الصادق عليه السلام: (مجاملة الناس ثلث العقل)

ثالثاً: العلاقة بكل من الزملاء والقيادة في العمل

مفهوم التعامل مع الآخرين يعني التعامل مع الأفراد في داخل أي مؤسسة عملية يُعني العلاقة الطيبة التي تقوم على الفضائل الأخلاقية والقيم الإنسانية والقرارات والأنظمة الوظيفية والاتجاهات والميول كما تعتمد على أصول التعاون والإخلاص والمحبة في العمل.
تعريف العلاقات الإنسانية في مجال العمل: بأنها
مجال من مجالات الإدارة يعني اندماج الأفراد، في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معاً بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية و النفسية و الاجتماعية. ويتضح لنا من هذا التعريف أن للعلاقات الإنسانية أهدافاً:
أهداف العلاقات الإنسانية في مجال العمل:
١- تحقيق التعاون بين العاملين في المجتمع الواحد داخل المؤسسة.

٢- زيادة الإنتاجية وهي نتيجة مترتبة على زيادة التعاون.
٣- إشباع حاجة الفرد الاقتصادية و النفسية و الاجتماعية.
أسس العلاقات الإنسانية في مجال العمل:
١- الاتصال وتبادل البيانات.
٢- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
٣- التعاون و العمل بروح الفريق الواحد.
٤- تحقيق رغبات و دوافع العاملين.
٥- النظم و الإجراءات والقوانين المتبعة.
ولكن حينما نخصص الحديث عن علاقات محددة في مجال العمل: نبدأ
أولاً: بعلاقة زملاء العمل:
أصبحت علاقة الموظف بزميله في العمل إحدى العوامل التي تؤثر علي جودة حياته نظراً للضغوط التي تتعرض لها الأشخاص من هذه العلاقة.
فضغوط العمل ليست فقط بسبب النواحي المادية ولكن أيضاً بسبب العلاقات الإنسانية التي توجد داخله والتي لا تتمثل فقط في علاقة الموظف بزميله وإنما أيضاً في علاقة الرئيس بمرءوسيه. والضغوط التي يمكن أن يجدها شخص في علاقته بشخص آخر داخل إطار العمل هي غياب "روح الجماعة" ففريق العمل هو أحد مقومات العمل الناجح بل ورقيه ولكن غياب روح الجماعة يرجع إلى أسباب عديدة منها: الأنانية، حب النفس، المنافسة، أو لأسباب وإدعاءات كاذبة غير معلومة المصدر وفي الغالب ترجع إلى طبيعة تنشئة الشخص الاجتماعية.
وهنا لابد من ذكر طرق التعامل مع ضغوط العمل الناجمة من علاقة زملاء العمل.
١- التحدث أولاً في المشكلة مع هذا الشخص المشاكس.
٢- البدء بمناقشة "إدعاءاته" السلبية التي يزعم وجودها فيك.
٣- تدعيم نقاط التلاقي بينكما بدلاً من التركيز علي نقاط الصراع.
٤- اختر الوقت الملائم لإدارة النقاش معه.
٥- اختر التعبيرات الصحيحة التي تحاول أن تلفت بها انتباهه وفي نفس الوقت لا تحفز علي ازدياد الصراع.

٦- حاول تعليمه أن يقول "نحن" بدلاً من "أنا".
٧- تجنب المواضيع المثيرة للجدل والنقاش.
تدخل الإدارة العليا:
والآن استعد إذا لم تجتاز كل هذه الاختبارات إلي تدخل الإدارة متمثلة في صاحب العمل وتمر بخمس مراحل:
١- اكتشاف المشكلة وإيجاد حل لها.
٢- توجيه رسائل ثم انتظار الرد الخاص بحل المشكلة.
٣- النقل إلى مكان آخر.
٤- الحرمان من الامتيازات المادية والأدبية.
٥- وأخيراً الفصل وخسارة كل شئ.
لأن أهم شئ هو عدم إعاقة روح العمل الجماعي وإلا ستكون النهاية الفشل للعمل والأشخاص.
ولكن لكي يتم الشعور بالسعادة في مجال العمل لابد من وجود سمات لكل من القائد والمرؤوسين:
أولاً: سمات المرءوس هي:
١- قابليته للتعلم وتحديث قدراته من ظل التكنولوجيا الحديثة.
٢- استعداده لتعليم الآخرين والتعاون معهم.
٣- له القدرة على حماية المكان الذي ينتمي إليه ويعمل فيه، بل ويتحدث فيه بشكل ملائم.
٤- أن يكون حسن المظهر.
٥- قدرته على تقديم حلول للمشاكل التي تقابله.
ثانياً: سمات القائد:
١- له القدرة على اتخاذ القرار السليم.
٢- التشاور في الأمر.
٣- الحزم في العمل.
٤- حسن المظهر.
٥- ذو إدراك اجتماعي مرتفع.
٦- تحمل المسئولية.

٧- يجيد إدارة الوقت.
٨- يتميز بمهارة الاتصال الفعال.
٩- يتحكم في انفعالاته (الضبط الذاتي).
١٠- يتقبل الآخرين.

والحديث متصل عن هذه السمات حينما نذكر أسباب نجاح القيادة في أي عمل من الأعمال في المؤسسات المختلفة:

أسباب نجاح القائد:

عندما تكون قائد لمؤسسة ما اتبع ما يلي مع المرءووسين:

١- حسن الإنصات: أعطي الفرصة لكل موظف للحديث عن مشاكله في العمل، اترك له الفرصة في تقديم الحلول لبعض المشاكل، لا تكن ديكتاتورياًً في إصدار الأحكام (بدون مناقشة)، وإذا كان لا تتوفر لدي الموظف الإمكانية الكاملة في حل هذه المشاكل ستتوفر له علي المدى الطويل من الخبرة التي يكتسبها بالممارسة.

٢- عدم الغرور: لا تكن متعالياًً في تصرفاتك مع موظفيك أعط لهم الشعور بالأمان والاحتياج الدائم لهم، عاملهم علي أنهم موارد لا يستهان بها وأنه لا يمكنك الاستغناء عنهم بهذه السهولة.

٣- أشعرهم بالمسئولية: تختلف طبيعة الموظفين فسنجد منهم من ينجز الأعمال بشكل مسئول دون الرجوع إلي صاحب العمل بوازع من المسئولية بداخلهم وينجزون أكثر وأكثر بدون إصدار التعليمات لهم. اترك الحرية لهذه الأنواع ليمارسوا هذه المهارات فهي تساعد علي تحقيق النجاح لهم وبالتالي لعملك.

٤- ركز علي عملائك: تعني دائماًً هذه العبارة "الزبون دائماًً علي حق" لأنك إذا أرضيت العميل فهذا يعني ارتفاع نسبة الشراء وبالتالي نجاح العمل، وعميلك هذه المرة هو "الموظف" فكلما كان سعيداًً كلما كان راضياًً وبالتالي يكون قادراً على إنجاز العمل أكثر وأكثر، فأنت كقائد للعمل عليك إشباع احتياجات المرءووسين، وفي نفس الوقت تخلق نوعاًً من التحديات التي ينبغي أن يستجيبوا لها، مع إيلاء الاهتمام بدرجات مختلفة، وتحقيق الاستقلالية ... وغيرها.

٥- لا تسيء معاملة موظفيك: اجعل معاملة موظفيك علي نحو لائق من الأولويات التي تنجزها في أعمالك، والمعاملة الطيبة تجعل الموظف سعيداًً وبالتالي ينعكس ذلك في تعاملاته مع العملاء الذين هم مفتاح الربح في أي مؤسسة.

٦- خطط للعمل: ميدان العمل بمثابة "سباق للماراثون" وإذا لم تهيئ نفسك لهذا السباق فتكون الخسارة هي النتيجة النهائية والحتمية، لابد من وضع برنامج وأهداف للعمل، وتقييمها من وقت لآخر لكي تحدد مدي التزام موظفيك بها معتمداًً علي ما يتوافر لديك من معلومات سواء كانت شفهية أو مكتوبة رسمية أو غير رسمية وهذا الأمر يقود إلى تحديد نطاق المسئولية.

٧- حدد نطاق المسئوليات: علي الرغم من أن الحرية مطلوبة لكل الموظفين لاتخاذ القرارات لتنمية عامل المسئولية لديهم إلا أن هناك حدود لهذه المسئولية، فالقرار الخاص بالأعمال الكبيرة والتي يكون لها تأثير علي العمل بشكل ضخم لابد وأن يترك زمام أمورها في يد المدير أو صاحب العمل وصحيح أن كل موظف مسئول عن نطاق عمله وله مطلق الحرية في أن يصدر قراراته إلا أن هذه الحرية مقننة.

٨- اشعر موظفيك بأهميتهم: دائماًً يهرب أصحاب العمل بعيداًً عن هذه النقطة ولا يحاولون الاقتراب منها فهي منطقة محرمة صعب الاقتراب منها أو التحدث عنها . فعليك كقائد أن تشعرهم (لماذا لا تفعل هذا؟) دائماًً بأهميتهم. لا تضع نفسك أبداًً في موضع التساؤل وعدم المقدرة علي الرد عن هذا السؤال عندما يوجه لك عن مدي أهمية موظف لديك، بل اجعل الموظف دائماًً هو من يجيب عنه.

٩- حاول تحقيق المعادلة الصعبة: (طاقة = تحديد مهمة المكافأة عند الإنجاز "التشجيع المعنوي")، فالإدارة هي فن وعلم فلابد أن تكون كريماًً مع موظفيك.

١٠- أعد شحن طاقاتهم عند اللزوم: إن الموظف أو العامل في أي مجال ما مثل البطارية التي تحتاج إلي شحن من آن لآخر، وتصيبهم حالات الملل والتعب والسلبية في بعض الأحيان من روتين حياة العمل؛ فعليك بتفريغ هذه

الشحنات وإحلال شحنات إيجابية محلها واحرص دائماًً على تكوين الحافز النفسي.
كل هذه عوامل تجعل القيادة تتصف بالديمقراطية لكن ماذا عن القيادة البيروقراطية في مجال العمل.
إرشادات خاصة للتعامل مع القائد البيروقراطي:
هذا النوع من الرؤساء يطلق عليهم "رؤساء بدائيون" إلا أنهم موجودون بالفعل ... وطالما أن هذا أمر واقع، لابد أن يكيف الفرد نفسه علي التعامل معه بالحدود التى لا تسبب له ضغوط، وهذه بعضاً من الإرشادات اللازمة للتكيف:
(١) الدبلوماسية في الحوار:
حاول ألا تغضبه إذا كان سريع الغضب ومن السهل إثارته وهذا منفذ آخر لجناب المدير، وهو الافتراض بأن الموظف لا يستطيع نقاش أمور العمل معه بالطريقة المنطقية (مع أن ذلك لا يمكن تطبيقه في جميع الأحوال) ينبغى أن تكون دبلوماسي في حوارك وبذلك تستطيع أن تمتص غضبه.
(٢) السيطرة على المشاعر:
من الصعب تقبل شئ من الشخص الذي لا يتصرف بعدل، لكن لا مانع من تقبل نقد بناء والاستجابة له وهذه المرة بدون مناقشة – استمع إلي النقد علي أنه معلومات ذات قيمة لإصلاح آدائك ولا تأخذه بمحمل شخصى، لابد أن يكون هناك فصل تام بين الأنا الشخصية وأنا العمل. سيطر علي مشاعرك في ألا تكون ردود أفعالك بدافع ذاتى أو دفاعى، ولتنتهز هذا النقد في أن تتعاون مع رئيسك في تطوير خطة العمل، ولتكن شريكاً معه في هذه الخطة بدلاً من أن تكون ضحية لصراع القوى.
(٣) التحلي بضبط النفس:
الضغوط تختلف من شخص لآخر في مكان العمل والذي قد تترجمه ضغوط لنفسك لا يعتبر ضغطاً بالنسبة للآخرين والعكس صحيح، ولابد أن يكون لديك القدرة علي التحكم المستمر في هذه الضغوط وحلها الوحيد هو ضبط النفس أو التحكم في الذات مع هذا المدير البيروقراطي .
(٤) إدارة الحوار والنقاش:

لابد وأن يكون رد فعلك إدارة نقاش معه وليس مواجهته لأن هناك فارقاً كبيراً بين الاثنين، وأقرب تشبيه لذلك ما يحدث بين الزوجين فعندما تظهر شكوى في سلوك أحد الطرفين لابد وأن يكون هناك تعقل في إدارة المناقشة وإلا سيحدث انشقاق في العلاقة.

(٥) التعامل بواقعية (بالمنطق):

التعامل مع رئيس عمل صعب المراس يدخل ضمن إطار التحدى الذي يوضع فيه الشخص وإما أن يثبت كفاءته أو فشله، وهى شئ جدير بالدراسة والتطبيق في نفس الوقت. لابد وأن تتفهم أولاً الأسباب التى تدفع "جناب المدير" للتعامل معك بهذا الأسلوب ومع باقى الموظفين. افترض دائماً أن هذه ليست طبيعته لأنه يتصرف بمنطقية شديدة، وما يدفعه لهذا السلوك هى الضغوط التى تكون علي عاتقه، وأن الفرصة دائماً متاحة لتقويم السلوك. أما إذا كان الأمر يصل إلي حد تصرفات تنم عن الكراهية وإلي أسلوب ينتقصه الاحترام المتبادل بعيداً عن أعباء العمل المطلوبة منه فهذا ليس بالشيء الهين والذي لابد من التوقف عنده حتى ولو لوهلة واستشارة الغير ممن تثق بهم ليقيموا حلولك. كما أنك بحاجة أيضاً إلي التعامل مع مشاعرك السلبية تجاهه بغض النظر عن سلوكه غير الحميد بطريقة إيجابية، فلا تدفع نفسك إلي الوقوف أمامه بشكل هجومى ومن سينتصر في الآخر.

وبمجرد أن تتفهم طبيعة سلوكه، وبتعديل سلوكك السلبى ممكن أن يكون هناك حل للمشكلة.

سمات العلاقة الإنسانية بين القائد والمرءووسين:

(١) الحافز المادي:

أنت بحاجة إلى رفع معنويات العاملين معك ويأتي ذلك إما من خلال تشجيعهم بالحوافز المادية التي ترتبط بمقدار الأداء في العمل، إلى جانب المكافآت الاستثنائية لذوي القدرات الخاصة علي أن تتوافر فيها عنصر المفاجأة. أو عن طريق التشجيع المعنوي (الحافظ المعنوي) لان الحافز المادي لا يكفي، فالموظف بحاجة إلى سماع كلمات الإطراء والتشجيع علي ما يقومون به من أعمال.

(٢) تنمية روح العائلة:

وهنا تلعب العلاقات العامة في أي شركة دوراً هاماً لتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين من اجل إنماء روح العائلة ويتمثل ذلك في: إقامة الحفلات - تنظيم الرحلات – الاحتفال بمختلف المناسبات (الأعياد، الأفراح، الخ).

(٣) إعطاء الثقة:

ويتطلب هذا العنصر إعطاء العاملين حق اتخاذ القرار في مجال عملهم، الأمر الذي يؤثر تأثيراً مباشراً وإيجابياً علي الأداء الكلي في العمل.

(٤) توفير الأمان:

منح العاملين ميزات اجتماعية ومنها إنشاء صندوق للعاملين لتقديم العون لهم في حالة الزواج أو الوفاة أو الميلاد إلى جانب تقديم خدمات لهم ولأسرهم في مجال الرعاية الصحية.

(٥) اتصال الرئيس بمرءوسيه:

لابد أن يكون هناك اتصال بشكل دائم ومستمر بين الرئيس ومرءوسيه، ويأتي هنا دور المسئول أو صاحب العمل في توطيد هذا الاتصال وتدعيمه عن طريق إخبار موظفيه بكل ما يقابل الشركة من نجاح أو تعثر، كما ينبغي أن يشعرهم بما يفعلونه من إنجازات أمام الآخرين.

(٦) دور التحديات:

ما أسرع أن يمل العامل، لذلك ينبغي وضع تحديات أمامه في العمل والمقصود بالتحديات هنا وضع أهداف اكبر في كل مرحلة.

العلاقات الإنسانية داخل المؤسسات التربوية

سبق الحديث عن العلاقات الإنسانية داخل العمل بصفة عامة ولكن فيما يلي سوف تتناول المؤلفة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة التربوية. والمقصود هنا المدرسة أو الجامعة، إذ يتم التعليم في أماكن مختلفة، في الأسرة، في المدرسة، في الجامعة، في أماكن العبادة، في قصور الثقافة، وقد يتم في مؤسسات المجتمع وتنظماته، ولكن تظل المؤسسات التعليمية ذات الخاصية العلمية هي في المقام الأول بحيث تحظ بالصدارة لمكانتها الاجتماعية وقيمتها العلمية ومهمتها التثقيفية وإسهامها في احتضان ورعاية وتنشئة وتوجيه وتربية وتعليم الأجيال المتعاقبة وتهيئتهم للحياة في مجتمعاتهم، ذلك لأنها معدة لهذا الغرض بمبانيها وتجهيزاتها وطبيعتها المميزة.

ولهذا كله، ينبغي أن تتوفر فيها الشروط والصفات والمواصفات التي تحقق العلاقات الإنسانية والمهارات الاجتماعية لدى القائمين على العمل بصفة عامة ولدى المعلم وهو أحد أبعاد المنظومة التعليمية بل وأهمها فهو أساس العملية التعليمية بصفة خاصة.

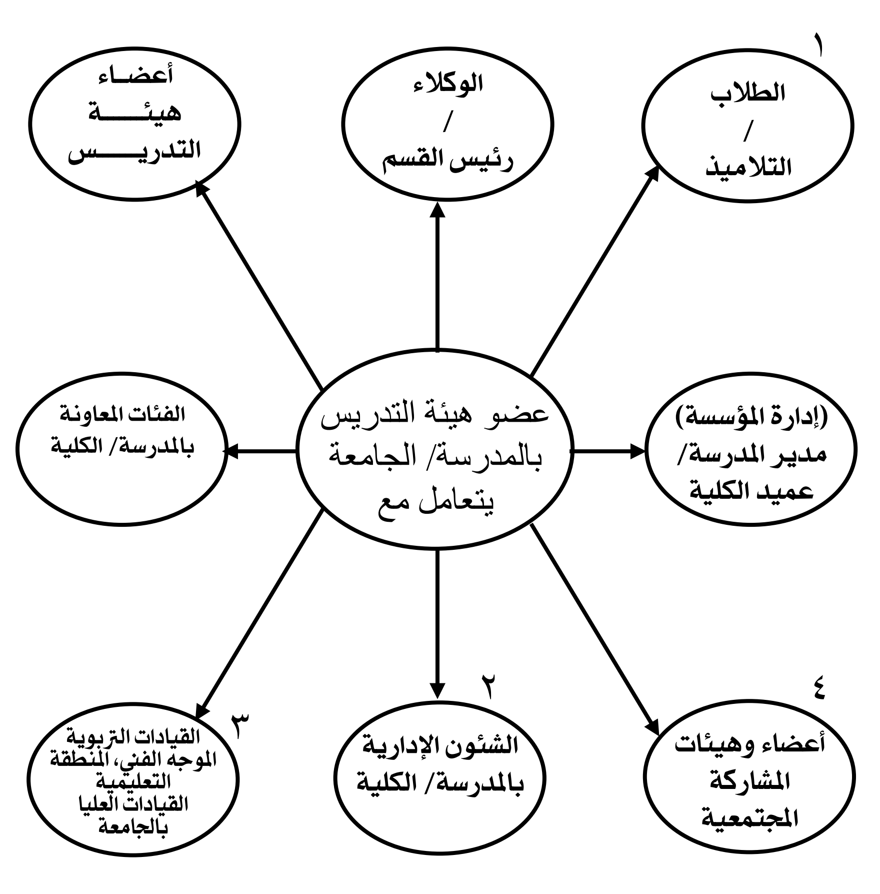
المعلم؛ ذلك البناء الماهر والموجه الرشيد لسلوك طلابه والمهندس البارع لفكرهم وعقولهم والقدوة الحسنة لهم، المعلم لعلمه وتخصصه وثقافته وإطلاعه الواسع وخبراته المتجددة وطرائقه الفعالة وتعامله الجيد وتحمسه لعمله واعتزازه بمهنته وحرصه على إفادة طلابه وسعيه إلى المزيد من العلم وتفاعله مع مستجدات العصر، بعيداً عن التقوقع أو الجمود، المعلم الموسوعة العلمية النابضة بالحياة، المعلم الراعي الصالح لأمانة غالية وثروة تفوق كل الثروات. وهذا كله بلا شك ينطبق على أستاذ الجامعة.

س: ولكن ما هي أنواع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة التعليمية؟

ج: أولاً: علاقات داخل المؤسسة التعليمية: وتتضمن (المعلم، الأستاذ الجامعي، التلاميذ، الطلاب، رؤساء الأقسام، عميد/ مدير، وكلاء).

ثانياً: علاقات خارج المؤسسة التعليمية: وتتضمن (المشاركة المجتمعية، القيادات التربوية الموجه الفني/ الموجه الأول، الإدارات التعليمية المخالفة/ الإدارات الجامعية، المراقبات والإدارات الخاصة بالشئون التعليمية والشئون العاملين بالمؤسسة).

تفاعل جماعة المؤسسة التربوية (مدرسة / جامعة)
الشكل التالي يوضح هذا التفاعل داخل المؤسسة



شكل (٢) يوضح
العلاقات داخل المؤسسة التربوية (مدرسة/ جامعة)

وعن علاقة عضو هيئة التدريس (معلم/ أستاذ جامعي) مع كل طرف في هذا الشكل: فهي:

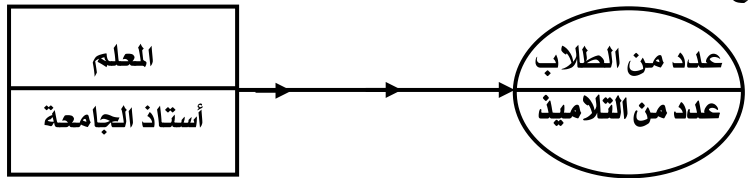
(١) علاقة هيئة التدريس (معلم/ أستاذ جامعي) مع التلاميذ/ الطلاب:

عضو هيئة التدريس يتمتع بدرجة عالية من الموضوعية، والحكمة، والذكاء الاجتماعي، والإدراك الاجتماعي الأمر الذي يجعله في علاقته مع طلابه/ تلاميذه على ثقة وتيسير وتوجيههم نحو ما هو إيجابي ويكشف فيهم جوانب الضعف والقوة ويستمد منه طلابه الأخلاق والقيم والمثل العليا وذلك المنهج صعب إتباعه من خلال جوانب أكاديمية، هذا بالإضافة إلى أن عضو هيئة التدريس مسئول مسئولية كاملة عن تنمية طلابه سواء كان تنمية علمية أو فكرية أو نفسية أو اجتماعية أو جمالية أو عقائدية بالإضافة إلى تقويم أداء الطلاب ويسعى دائماً إلى ترسيخ مواطن التعاون والتكامل بين الطلاب وإثارة روح التنافس والتدعيم والتعزيز للسلوك القويم ولابد أيضاً من تدريب الطلاب على الاعتماد على النفس وتعويده على العمل الجماعي. وجدير بالذكر أن نوضح هنا أنواع واتجاه الاتصال كي نبين هذا كله.

أنواع الاتصال:

أولاً: الاتصال أحادي الاتجاه:

وهذا النوع يتم بين الطلاب/ التلاميذ والمعلم/ أستاذ الجامعة والشكل التالي يوضح ذلك:



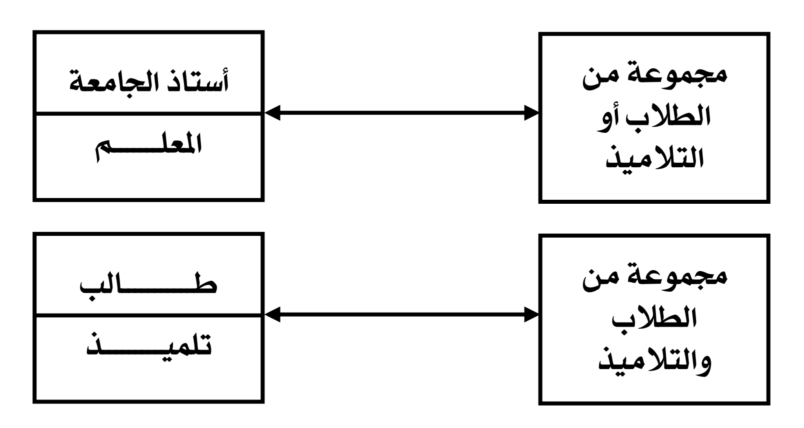
هذا النوع من الاتصال فيه يرسل المعلم ما يود قوله أو فعله أو نقله أو معلومات أو معارف أو حقائق دون إعطاء للطالب/ التلميذ الفرصة للتفاعل – الأمر الذي لا يؤدي إلى فعالية المادة العلمية إذ أن الطالب في هذا النوع هو المستمع فقط (سلبي) وهذا النمط تقليدي لا يستمتع به معظم الطلاب.

لكن: لماذا يلجأ أستاذ الجامعة أو المعلم إلى هذا النوع من الاتصال؟

ج: يلجأ المعلم في كثير من الأحيان إلى هذا النوع من الاتصال لعدة أسباب منها:
١- عدم القدرة على التحكم في سلوك الطلاب داخل قاعة التدريس.
٢- عدم الثقة بالنفس.
٣- عدم إلمامه بالمادة الدراسية كما يجب.
٤- عدم وجود وقت كافي لإنهاء المنهج.
٥- التعود على هذا النمط في الاتصال منذ مدة طويلة.
٦- عدم قدرته على التعامل مع التكنولوجيا التي تساعد على عملية الاتصال العكسي.
٧- ليس لديه القدرة التدريسية اللازمة للسيطرة على استخدام ورش العمل والعصف الذهني.

ماذا يؤخذ على هذا النوع من الاتصال:
١- السيطرة الكاملة لعضو هيئة التدريس.
٢- ضعف المشاركة للطلاب/ التلاميذ داخل قاعة التدريس.
٣- عدم بث روح المنافسة والدافعية.
٤- سيطرة التلقي الرسالة من طرف واحد فقط.
٥- إلغاء المسئولية في التحصيل بالنسبة للطالب على عاتق المعلم.
٦- عدم معرفة المردود العلمي على الطلاب.

ثانياً: الاتصال ثنائي الاتجاه:
وهذا النوع يتم بين المعلم وعدد من الطلاب/ التلاميذ داخل أو خارج قاعة التدريس: أو بين المعلم وطالب واحد أو يمكن أن يتم بين الطلاب بعضهم مع بعض فقد يسأل طالب مجموعة من الطلاب حول موقف أو موضوع معين. وفيما يلي توضيح ذلك:



الطالب هنا يمثل رأي عدد من الطلاب زملائه قاعة التدريس هذا النوع أكثر فعالية لأن المعلومات ذهاباً وإياباً بين كلُ من المعلم/ أستاذ الجامعة والتلاميذ/ الطلاب. ومن خلال هذا يشعر المعلم أن في هذا الاتصال ربما يسعى إلى توضيح ما تم طرحه من خلال استفسارات الطلاب- أو يدرك المعلم من خلال التغذية المرتدة مقدار ما بلغه من أهداف يسعى إلى تحقيقها- وهذا النوع له تأثيره على حماس الطلاب وهذا يتوقف على مقدرة المعلم على أسلوبه في الاتصال (لفظي أم غير لفظي).

ما يؤخذ على هذا النوع:

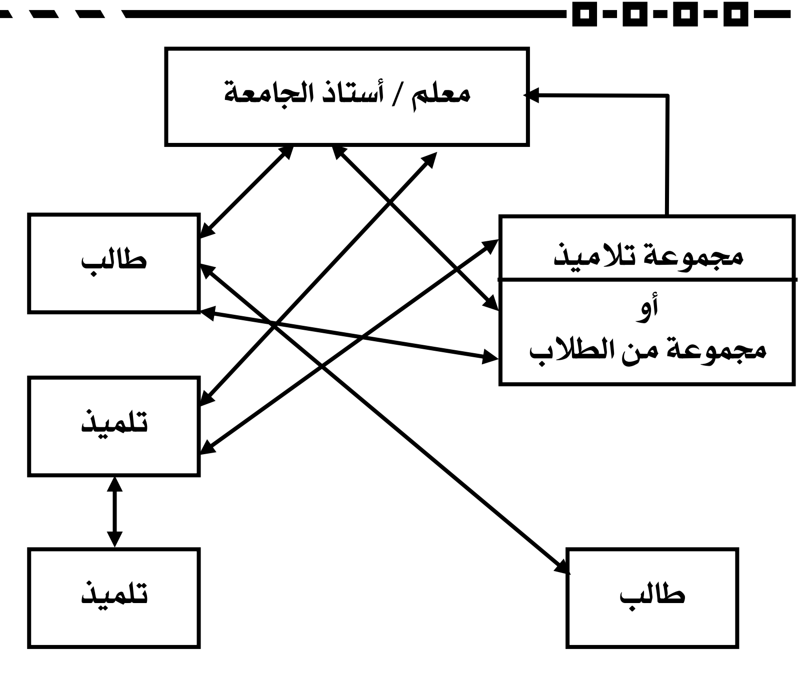
١- عدم الفعالية بين التلاميذ مع بعضهم.

٢- المبادرة تأتي من المعلم في حالة التغذية الراجعة.

٣- عدم السماح للطالب بإعطاء فكرة جديدة أو رأي جديد.

٤- التواصل المعكوس له مؤشرات بسيطة.

ثالثاً: شبكة الاتصالات بين الطرفي:



هنا قنوات الاتصال في أكثر من اتجاه ومفتوحة فكل طالب داخل قاعة التدريس أو كل تلميذ داخل حجرة الدراسة يمكن أن يتصل بالأستاذ أو المعلم على التوالي وكل تلميذ يمكن أن يتصل بزميله وكل طالب يمكن أن يتصل بزميله ويمكن مجموعة من الطلاب الاتصال بالأستاذ الجامعي أو مجموعة من التلاميذ يمكنهم الاتصال بالمعلم داخل الفصل الدراسي.

وتبادل الخبرات والمعارف والمعلومات والمهارات في هذه الحالة تكون أكثر انتشاراً- إذ أن هذا النوع ينمي جوانب عدة في الشخصية- وهذا النوع من الاتصال فيه يتعرف المعلم على أراء الطلاب أو التلاميذ من خلال ردود الأفعال وفيه أيضاً تدريب على الحديث والحوار والمناقشة الفعالة.

مميزات هذا النوع من الاتصال:

١- توافر فرص الاتصال وكثرتها.

٢- كثرة المعلومات وتبادلها.

٣- إتاحة الفرصة للتفاعل النشط مع الزملاء.
٤- تنمية جوانب الشخصية.
٥- إثارة الفكر والعصف الذهني.
٦- يكون أكثر فعالية.

ما يؤخذ على هذا النوع من الاتصال:

١- يحتاج إلى كفاءة معلم عالية.
٢- خشية بعض المدرسين من اتباع هذا النوع داخل الفصل من عدم القدرة على اتباع إدارة الصف.
٣- تحتاج إلى دراية ويقظة مستمرة وخبرة وسيطرة على المواقف داخل الصف.
٤- يحتاج إلى إدارة فعالة، حتى يصل إلى أهداف المنهج.
٥- يحتاج إلى وقت طويل.

أي أنه يمكن العمل به في حالة عدم تحديد للكم والنوع والوقت. أما إذا كان الهدف محدد ومنصب على شيء بعينه يمكن التعامل مع الأنواع السالفة الذكر من الاتصال (أولاً، وثانياً).

وفي النهاية: لابد من مشاركة المتعلم (طالب، تلميذ) في العملية التعليمية أثناء عملية الاتصال، فهذا يساعد على التفاعل الصفي الذي يتسم بالتعبير عن الآراء بحرية وأخذ أفكار من الآخرين والبناء عليها وتعليم أسلوب الحوار والمنافسة البناءة- وهذه المشاركة تؤدي إلى التفاعل الاجتماعي والإنساني الموصوف بالتواصل الفعال وتسوده العلاقات الودية الإنسانية والتعاون لإنجاز المهام أثناء عملية الاتصال.

أما عن اتباع أخلاقيات المهنة: ومتطلبات هذه الأخلاقيات هي:

١- التعامل مع الطلاب على أنهم جميعاً سواء بغض النظر عن أوضاعهم الاجتماعية المتفاوتة التي قد يعلمها.
٢- عدم مجاملة أحد الطلاب على حساب الآخر.
٣- تشجيع الطلاب بكافة الوسائل التشجيعية (تعزيز- تدعيم معنوي- تدعيم مادي...).
٤- إعطاء كل طالب ما يستحقه من درجات في ضوء مجهوده وقدرته وليس على حسب أمور أخرى غير موضوعية.

(٢) علاقة عضو هيئة التدريس بالزملاء ورئيس القسم:

إن الميثاق الأخلاقي لمهنة التعليم يدعم علاقة المعلم بزملائه- إذ تتميز هذه العلاقة بالمحبة والمودة والتفاهم والتعاون والإيمان بأهداف واحدة مشتركة- وإن يجيد عضو هيئة التدريس العمل مع زملائه كفريق فيرحب دائماً بالأعمال التي تسند إليه من قبل زملائه ويتعاون في إنجاز مهام ومسئولية مشتركة- وعلى عضو هيئة التدريس أن يؤمن بأن العمل الجماعي أمر ضروري لابد منه من أجل تحسين نوعية التعليم والوصول به بصورة أفضل هذا بالإضافة إلى مسئولياته وواجباته المهنية الخاصة به- وهنا لابد أن نذكر خصائص العلاقة الناجحة وهي:

أ – الثقة المتبادلة بين الزملاء في المهنة.

ب- الحرص على التعاون والتآزر وتبادل الخبرات.

ج- احترام وجهات النظر.

د- تحقيق التكامل مع أعضاء هيئة التدريس بالأقسام العملية الأخرى.

هـ- تنسيق الجهود بين معلمي المواد الدراسية المختلفة.

و- التعامل بصدق وأمانة مع الرؤساء في العمل.

ز- احترام الرغبات والاتجاهات للرؤساء في العمل.

(٣) علاقة عضو هيئة التدريس بالإدارة:

مدير المدرسة أو عميد الكلية هو القائد الإداري للمؤسسة التربوية وهنا لابد أن تتحلى قيادته بـ(الكفاءة- الحكمة- التعاون- التدعيم- فهم دوره الوظيفي) لكن أثناء علاقة عضو هيئة التدريس بهذه الإدارة لابد من أن يدرك الأمور التالية حتى تنجح هذه العلاقة:

- إدراك اللوائح والقوانين.
- ما هي اختصاصات الوظيفة المنوط بها.
- المشاركة في الأعمال الجماعية.
- التشاور في اتخاذ القرار.

والإداري والقائد الناجح في علاقاته بالمرؤسين لابد أن يكون لديه كفاءة في الأمور التالية:

- القدرة على حل المشكلات.

- التصدي للسلوكيات غير المقبولة.
- مواصلة تقديم الدعم الفني والإداري.
- عقد مفاوضات بشأن قواعد السلوك.
- تقبل وتفهم مشاعر المرؤوسين.
- تشجيعهم على تكوين شخصية مستقلة.

(٤) علاقة عضو هيئة التدريس بالقيادات التربوية (القيادات العليا)

ضرورة التعرف على الهيكل القيادي التنظيم على مستوى الوزارة ثم على المستوى الجامعي ثم على مستوى المؤسسة الذي يعمل بها. فلو نظرنا إلى الهيكل القيادي في المدرسة لابد أن يتعرف على مهام الوزارة – المنطقة التعليمية واختصاصات العمل بها وبالتوجيه الفني ومعرفة مهام التوجيه الفني ومكاتب التوجيه الفني واختصاصات العمل بها (طرق التنمية – الهيئة للمعلمين- اعتماد الخطط الدراسية- متابعة الأداء الوظيفي- التوجيه الفني اللازم لتدريس مادة- تقويم وتحسين الأداء).

وعلى غرار هذا لابد أن يتعرف عضو هيئة التدريس على مهام وزارة التعليم العالي والاختصاصات العمل بها (إصدار لوائح قانونية ومالية وإدارية) لتنظيم الجامعات – ثم ما هي اختصاصات الإدارة العليا (رؤساء الجامعات والنواب) وهو حلقة الوصل بين الوزارة وعمداء الكليات، ومعرفة طبيعة العمل داخل كل كلية والنظر في مطالب العمداء المتمثل في مطالب رؤساء الأقسام- ومطالب الشئون الإدارية والفنية والعلاقات العامة بالتمويل الأوراق المنوط بها كل إدارة- وتنظيم العمل للهيكل الوظيفي داخل الجامعة يسهل الأدوار الإدارية وإذا أدرك عضو هيئة التدريس طرق التعامل وفقاً للأنظمة واللوائح المتبعة باختصاصات كل إدارة كانت العلاقة على ما يرام.

وفوق كل هذا لابد من المهارات الاجتماعية لدى عضو هيئة التدريس الفعال وهي:

- الاحترام المتبادل بين عضو هيئة التدريس والجميع في المؤسسة التربوية.
- مراعاة الجوانب الإنسانية للأفراد.
- مناسبة الحوار التربوي وفقاً لكل مستوى وظيفي.

- حسن الإصغاء.
- الفهم لأبعاد الأمور.
- تعاطف مع المتحدث (المرسل) أثناء الحديث.
- كف عن التحدث حتى يصمت الآخر.
- استمع جيداً لمحدثك.
- القدرة على التفاعل والتعامل مع الطلاب.
- حسن المظهر.
- الاعتراف بالخطأ فهو من الفضيلة.
- العدل في التعامل مع الطلاب.
- مواكبة ما هو حديث في مادة التخصص.
- استخدام التكنولوجية الحديثة.
- يجيد التفاهم مع جميع أفراد المجتمع.
- يجيد التعامل بأسلوب الديبقراطية أي التعايش مع الحضارة.

(٥) عضو هيئة التدريس والمشاركة المجتمعية:

في البداية لابد من تعريف المشاركة المجتمعية:

المشاركة المجتمعية هنا تعني قدرة المنظومة التعليمية على التواصل مع الهيئات والمنظمات وأفراد المجتمع، إذ يمثل إنماء مشاركة الأسرة وهذه المنظمات والهيئات في إدارة العملية التعليمية شرطاً مهماً لتطوير التعليم في مراحله المختلفة وطريقاً لتحقيق أهدافه- هذا والمشاركة المجتمعية تعد ركيزة أساسية لدعم وتحسين عملية التعليم داخل المؤسسات التربوية بجميع مراحلها- وعند الحديث عن المشاركة المجتمعية لا ننسى أن نذكر رغبة واستعداد الهيئات والمنظمات وأفراد المجتمع في هذه المشاركة الفعالة دون الإجبار أو القسر.

س: ولكن كيف يمكن تفعيل هذه المشاركة المجتمعية؟

ج: على مستوى المؤسسات التربوية:

- إنشاء الوحدات ذات الطابع الخاص لخدمة فئات المجتمع المختلفة.
- تبادل الثقافات بين الطلاب بالجامعات المصرية والعربية والأجنبية.

- تبادل الثقافات بين طلاب المدارس.
- التعاون مع الوزارات والمؤسسات والهيئات المتخصصة من أجل التبادل العلمي والمعرفي والتدريب.
- عمل البحوث ذات الطابع الخدمي.
- نشر نتائج البحوث والدراسات في المؤتمرات والندوات العلمية.

على مستوى أعضاء هيئة التدريس:

- مشاركة المجتمعات في نشر الثقافات العملية.
- المشاركة في علاج بعض الظواهر السلوكية في المجتمع.
- الحد من نشر الأمراض من خلال القوافل الطبية.
- تقديم نشرات ومراسلات للأسر من أجل التوعية الصحية.
- حضور اللقاءات العلمية والمنتديات الثقافية.
- تعميق التواصل التكنولوجي من خلال البريد الإلكتروني للتبادل العلمي والثقافي.
- مشاركة الطلاب في هوايتهم من خلال الأسر الجامعية أو المدرسية.
- المشاركة في أنشطة اتحاد الطلاب.
- متابعة حالات الطلاب.

إرشادات اجتماعية إيجابية أثناء عملية الاتصال

١- لابد أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك، فمقاطعتك له تضيع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يشعر بالحرج منك ويستصغر نفسه وبالتالي يتجنب الاختلاط بك، بينما إصغائك إليه يعطيه الثقة ويحسسه بأهميته وأهمية حديثه عندك.

٢- عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث، وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع، فحديثك دليل شخصيتك (تكلم حتى أراك- كمال سقراط).

٣- إن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تجابه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مباشرة كأن تتحدث عنها في إنسان آخر من خيالك، فهو حتماً سيقيسها على نفسه وسيتجنبها معك.

٤- المزاح ليس مقبولاً عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من تحب، وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.
٥- تعاون الآخرين في حدود مقدرتك، ولكن عندما يطلب منك ذلك حتى تبتعد عن الفضول، وعليك أن تبتعد عن إعطاء الأوامر للآخرين فهو سلوك منفر.
٦- كن واضحاً وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه، فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك الأمر الذي يجعل الآخرين يبتعدوا عنك.
٧- تجنب الأجنبية وحدث الآخرين بألسنتهم ولا تحاول أن تقحم عبارات أجنبية غريبة عن لغتهم وفهمهم وبيئاتهم فتسيء إلى نفسك.
٨- استخدم الكلمات البسيطة وأحرص على أن تكون كلماتك بسيطة، سهلة الفهم وابتعد عن الكلمات المعقدة الفضفاضة، فهذا يجعلك قريباً من الآخرين.
٩- لا تستخدم المثير من الكلمات ابتعد عن استعمال الكلمات التي قد يكون لها تأثير كبير في إثارة المشاعر، لأن ذلك سوف يجعل الناس يركزون على هذه الكلمات ولا يتابعون الإصغاء لك.
١٠- لا تستخدم أسلوب كثرة التورية قد تؤدي إلى غموض المعنى دون إيصاله أو قد يفهم على غير الصورة التي تريد هذا عدا أن التورية غير محببة لقطاع ليس قليل من الناس.
١١- حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، فاحترامك لها معهم، سيكون من احترامك لهم، وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.
١٢- عليك باختبار الأوقات المناسبة للزيارة ولابد أن تكون بدعوة، وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيف لطيف، فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.
١٣- انتبه إلى اللهجة العامية، قد لا يحسن استخدامها في بعض الأحيان فكن منتبهاً لذلك.
١٤- كن طبيعياً ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات، ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان، وفكر بما تقول قبل أن تنطق به.

١٥- المصطلحات الخاصة التي تستخدمها في مهنتك قد تكون مبهمة للأشخاص البعيدين عن مجال مهنتك، فأنتبه لذلك حتى لا تسبب ضيقاً أو إرباكاً لهم.
١٦- ابتعد الكلمات الغامضة وغير الدقيقة: عليك أن تكون واضحاً ومحدداً ودقيقاً في المفردات التي تستعملها وأن تترك أي غموض في كلماتك.
١٧- ابتعد عن التعابير المبتذلة فإن استعمالك لتعابير مبتذلة سوقية سيجعلك تبدو مبتذلاً، لذا عليك بالابتعاد عن استعمالها.
١٨- ارفض السلوك وليس الشخص: ركز على الحديث والخطأ وليس على الأشخاص.
١٩- لا تنتقد الآخرين وأنت غضبان: اهدأ، فهذا الوقت الحساس يتطلب منك الموضوعية.
٢٠- انتظر حتى يتمكن الشخص الذي وجهت إليه النقد من التغلب على غضبه وعلى شعوره بالألم والارتباك.
٢١- تأكد من أن الشخص الذي توجه النقد إليه منتبه إليك ومهيأ نفسياً لسماع ما تقوله.
٢٢- تجنب إظهار تفوقك في المعرفة، أو النفوذ أو نفاذ البصيرة.
٢٣- اظهر تفهمك وتعاطفك مع الشخص الذي توجه إليه النقد: هذا سيساعدك على كسب ثقته.
٢٤- كن صادقاً مع نفسك حول أهدافك: إذا كان هدفك الحقيقي من النقد إنزال العقاب فإن الشخص المعنى سيدرك ذلك وسيتخذ موقفاً دفاعياً.
٢٥- كن قائداً وأبدأ بالمدح والتقدير الصادق، نبه الآخرين إلى أخطائهم بشكل غير مباشر، تحدث عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر، أطرح أسئلة بدلاً من أن تصدر أوامر مباشرة، دع الشخص الآخر يحفظ ماء وجهه وكن سخياً في مدحك، قم بالتشجيع وأجعل الأخطاء يبدو سهلة الإصلاح والعلاج.
٢٦- كن دائماً متواضع فمهما بلغت منزلتك فإنه يرفع من شأنك، ويجعلك أكثر ثقة بالنفس، الأمر الذي يجعل الناس لك أكثر حباً.

إرشادات عقلانية أثناء الاتصال الاجتماعي

أثناء عملية الاتصال بالآخرين سواء زملاء في العمل أو أفراد الأسرة أو الجيران: عليك باستخدام العقلانية في التفكير وذلك باتباع الآتي:

(١) تجنب الجدل:

تذكر أن أفضل طريقة للفوز بالجدل هي تجنب الجدل. وهنا يقول بنيامين فرانكلين "يمكن أن تحقق انتصاراً من خلال الجدل والتحدي، ولكنه انتصار أجوف لا تربح منه صداقة" فالجدل ليس فيه رابح؛ فالخاسر خسر كبرياءه أمام الآخرين والرابح خسر صداقة الخاسر وكسب عداوته فقط.

(٢) لا تصنع العداء:

أظهر الاحترام لأراء الآخرين ولا تخبر إنساناً أنه مخطئ- ولكن الأفضل أن تبدأ معه بالقول الحسن (أظن أني أرى الأمر من زاوية أخرى) وربما أكون على خطأ أو صواب وفي نفس الوقت أنت على علم أن ما تقوله هو الصحيح ولكن قولك له تعالى معي نعيد التفكير والوقائع مرة أخرى تكون كونت مفهوم أفضل لطريقة الاتصال المفيدة.

(٣) الاعتراف بالخطأ:

"إذا أردت أن تستميل الناس إلى وجهة نظرك، فاعترف بخطئك، إن كنت مخطئاً ليعترفوا بصوابك إن كنت مصيباً". وعندما تكون مخطئاً ومن منا لا يخطأ، اعترف بأخطائك فوراً ولا تكابر، فهذه الطريقة في النقد الذاتي ستشعرك بفرح وسعادة لا يمكن أن تشعر بها أن كابرت وحاولت تبرير أخطائك أو الدفاع عنها.

(٤) شجع المتحدث إليك:

وذلك من خلال كلمات مشجعة وحسن الإنصات والتواصل العيني وعدم الانشغال بشيء أثناء حديثه والابتسامة وهز الرأس والإيماءات المعبرة.

(٥) ابتعد عن التبعية:

لا يوجد في التبعية حوار ولا تبادلية. بل فوقية من جانب السلطة وانتقال من جانب الأتباع في هذه الحالة ينبغي النقد والتساؤل ويصبح مركز الضبط خارجي؛ بمعنى أن الإنسان لا يتصرف أو يقرر انطلاقاً من إرادته الذاتية أو

تفكيره الخاص، بل يصبح وسيظل أسير الفوقية التي تملي وتطلب الطاعة: وهنا يهدر الفكر وتهدر معه الاستقلالية والحرية.

(٦) لا تتبع ثقافة الولاء:

ثقافة الإنجاز هي التي تحدد الهوية والمكانة الاجتماعية للفرد بينما ثقافة الولاء قائمة على التبعية والخطوة والنصيب من الغنيمة. وهذا شيء منبوذ من المجتمع فأنت مقبول وتنال الرعاية والحماية مادمت تقدم الولاء والتبعية للسلطان والحكم دون تقديم للذات بأي صورة تريدها أنت.

(٧) عليك بثقافة التجويد:

التزم بتجويد كل شيء حولك: وأتبع الصدق في التعامل مع كل شيء يهملك ويهم الآخرين سلوكيات التجويد لابد أن تكون واضحة في البحث العلمي في التعامل مع كل ما هو حديث إنترنت مع العالم من حولك مع الزملاء في العمل في الأداء والتعامل مع الرؤساء مع الطلاب مع الأبناء مع البيئة المحيطة لك مع كل ما تملك ومع كل ما تترأسه.

(٨) تجتب التشاؤم والجمود:

لا تعتمد دائماً أن الحظ شيء والمستقبل ملئ بالمخاطر ولا تقتصر أن الأمور حينما لا تسير كما يرام فإنه سوف تحدث كارثة لا تحتمل – فكن بقدر المستطاع مرن في التعامل مع المواقف ومع الآخرين- ولابد أن تكون واسع الأفق وتوقع الجيد وكن لديك بصيرة بالاحتمالات الممكنة وغير الممكنة حتى لا تحبط أثناء التفاعل والتعامل إزاء أي موقف.

(٩) تجنب الصعب واعتمد على الذات:

دائماً في علاقات تجنب الوقوع في مآزق يتطلب منك جهداً حتى تخرج منه. أعمل على حل المشكلات في هدوء- لا تواجهه المشكلات بتعسف، ولكن حاول أن تتعايش معها بشكل يظهر القدرة على الحل بصورة توكيدية يرفع من قيمة ذاتك- هذا ولا تتأثر بآراء الآخرين في أغلب الأحيان حتى يكون تقديرك لذاتك نابعاً من الداخل.

(١٠) أبحث دائماًَ عن التغيير:
الحياة ليست سلسلة معقدة من الأحداث اليومية التي لا تتغير مطلقاً- لكن دائماً جدد نشاطك وأعمالك وإنجازاتك حتى تشعر بالحيوية والنشاط وهذا لا يحدث إلا بالتفاعل والاتصال بالمجتمع وأفراده وأحداثه.
(١١) تجنب الشطط الفكري:
والشطط هنا يعني وصف الأحداث والوقائع أثناء التعامل مع الآخرين على أنها بيضاء أو سوداء، حسنة أو سيئة، رائعة أو فظيعة فهذا هو التفكير ثنائي القطب، وعلينا أن نبتعد عنه أثناء التعامل في المواقف أو مع الآخرين- ولكن إتباع دلالة الموقف الكلي دون إساءة التفسير الذي يؤدي بالفرد إلى الانتباه إلى إحدى التفصيلات أثناء الحديث أو التعامل فتفوقه بذلك دلالة الموقف الكلي من سياق الحديث أثناء عملية الاتصال.
(١٢) تجنب الانفعال:
تحت تأثير التوتر والانفعال لا يمكن أن تذكر ما هو مطلوب أثناء التعامل في المواقف الانفعالية هذه ولكن عليك أن تهيمن على انفعالاتك وكبح جماحها حتى تحصل على نتائج طيبة وفي نفس الوقت علاقاتك بالآخرين لا تهتز.
(١٣) لا تفرض آراءك على الآخرين:
ألا تؤمن بالأفكار التي تكتشفها بنفسك أكثر من الأفكار الجاهزة التي تأتيك جاهزة إن كان الأمر كذلك، ألا ترى إنه من المزعج للآخرين أن تفرض آراءك عليهم؟ أليس تقديم المقترحات وترك الآخرين يفكرون بالنتائج بأنفسهم، أمر أكثر حكمة.
(١٤) تعرف على سبب السلوك:
قد يكون الشخص الآخر مخطئاً فيما يظن أو يقول، لكنه لا يعرف ذلك، فلا تنتقده لكن الإنسان العاقل المتفهم الصبور وحده من سيحاول تفهمه ومعرفة أسبابه كيفية نصحه وتوجيهه؛ إن تصرفه هذا لم يأت هكذا دون مبرر أو سبب، لا ريب أن لديه أسبابه التي جعلته يتصرف بهذا الشكل، ولعل هناك أشياء كامنة في نفسه تدفعه إلى ذلك، لعله حسب الأمور بطريقة مختلفة، لا يقوم أحد بعمل دون سبب. إذن يدل النقد والهجوم المباشر نحاول أن نقف مكانه وننظر فلربما رأينا ما رآه.

الاتصـــال الاجتمـــاعي
Social Communication

الاتصـال الاجتمـاعي
Social Communication

مقدمة:

إن وسـائل الاتصـال الحديثـة آيـة دالـة علـى صـدق النبـوة المحمديـة، وهـي فرصة كبيرة لنشر الرسالة المحمدية، أما كونها آية فلأنها جعلت بلدان العالم كلها بمثابة البلد الواحد الذي كان يرسل إليه كل نبـي قبل محمد صلى الله عليه وسلم، وفي هذا دلالة على أن الذي أرسل محمداً رسولاً للناس كافة لا لقومه خاصة هو الخالق – سبحانه – الذي كان يعلم أن العالم كله سيصير بمثابة القرية الواحدة، فلا يحتاج إلى تعدد المرسلين، ولا يحتاج إلى رسول بعد الرسول الذي تعم دعوته شعوب العالم أجمعين. وهذا التقارب بين بلاد العالم قد بدأ مع مبعث النبي الخاتم صلى الله عليه وسلم، لكنه ظل يزداد ويزداد مع تطور وسائل المواصلات والاتصالات، حتى وصل إلى ما وصل إليه في عصرنا، وربما تشهد العصور التي تلينا تقارباً أكبر، بسبب تطور أكثر في مجال الاتصالات. فمَنْ غيرُ الخالق- سبحانه – كان يعلم آنذاك أن هذا سيكون؟ إن الترابط بين شعوب العالم الذي أحدثه هذا التطور الكبير في وسائل الاتصال ليس إذن مجرد أمر دنيوي بالنسبة للمسلم، وإنما هو أمر يتصل بصميم عقيدته، لأن فيه دليلاً يضاف إلى الأدلة المشيرة إلى صدق رسوله صلى الله عليه وسلم، وهذه رؤية الاتصال على المستوى الديني أما على المستوى الاجتماعي فالإنسان لا يمكن أن يعيش بمفرده وإنما يعيش وسط جماعة من الناس يستمد منها قيمة ومعاييره التي يحكم بها على الأهمية النسبية لكل فعل يقوم به، ولكل رأي يعتنقه أو فكرة يهتم بها، لذلك كان على المرسل أن يدرك مدى تأثير الجماعات المختلفة على سلوك الفرد الذي يعتبر عضواً فيها ويتفاعل معها، وحيث أن لكل جماعة قيم ومعايير وأنماط معينة من السلوك والأفكار والآراء والمعتقدات التي تتوقعها من المنتمين إليها، فضلاً أنها تعمل على صهر قيم الإنسان في صورة تتناسب قيمها ومعاييرها، وتحاول أن تلقنه أعمالاً معينة أو تعلمه أنماطاً معينة من التفكير والسلوك تعتبرها الجماعة مميزة لأعضائها، فإن على الفرد أن يتعلم القيام بالأدوار ويعتنق القيم ويؤمن

بالأفكار التي تسود الجماعة التي يعيش بينها. ولا يمكن أن يتحقق هذا إلا بمفهوم الاتصال بصفة عامة والاتصال الاجتماعي بصفة خاصة.

مفهوم الاتصال Communication

الاتصال: هو عملية خاصة بنقل المعلومات بين طرفين – ويُعبر خلالها بالأفكار والآراء والاتجاهات والحقائق من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف معينة– وذلك باستخدام وسائل الاتصال المتعددة.

مفهوم الاتصال الاجتماعي:

الاتصال متطلب رئيسي وهام يحتاجه الإنسان لتلبية احتياجاته وأغراضه عن طريق التعامل مع الآخرين والتفاعل معهم. ولكي يتم إشباع تلك الاحتياجات على الفرد أن يمتلك مجموعة من المهارات هي:

مهارات الاتصال الاجتماعي الفعال:

١- الحديث والتعبير اللفظي الدقيق.
٢- التفاعل مع الطرف الآخر بالسمع والبصر معاً.
٣- الجرأة وعدم الخجل.
٤- التفكير المنطقي أثناء الحديث/ الكتابة.
٥- عدم الانفعال وضبط النفس.
٦- القدرة على توضيح مضمون الرسالة.
٧- التركيز على الأفكار الأساسية أثناء الحديث.
٨- عدم الغضب أو فقد الأعصاب.
٩- تقبل الانتقادات والاعتراضات وإظهار الترحيب بالاعتراض أثناء الاتصال.
١٠- الأسئلة في الوقت المناسب "التوقيت الفعال".
١١- إتباع نظام الأسئلة للتوضيح والاسترسال فهذا يساعد على اكتساب معلومات مفيدة.
١٢- القدرة على التأثير في الآخرين (جذب انتباه المخاطب).
١٣- الإنصات الجيد.
١٤- اللباقة والتصرف في المواقف الحرجة/ الصعبة.
١٥- الكتابة والتحرير.

١٦- تكوين الانطباع الجيد من أول اللقاء.

وبعد هذا يمكن أن يقال أن الجاذبية النفسية لا تشع من النفس فقط، وإنما تشع من حسن الاتصال الاجتماعي، فقد أكد الأطباء أن أكثر الأطفال عرضة للأمراض النفسية أحياناً أولئك الذين لا يتصلون جسمياً بأي إنسان أو أي شيء سوى زجاجة الحليب، لذلك فالاتصال البشري بالآخرين ومبادلة الأحاديث من شأنها أن تمثل للإنسان تمثيلاً جيداً في حياته فلا يمكن للفرد طفلاً كان أو كبيراً أن يعيش بدون الاتصال مع البشر والسماع لأحاديثهم ومناقشة أمور الحياة وتجاربها معهم.

ويقترح ألن فروم للتعرف على الناس ومناقشتهم أن نبتكر موقفاً ملائماً يدعو للمناقشة والحديث مع الآخرين وحبذا لو كان الحديث يتعلق بمظهر الشخص مثلاً أو كلماته أو عبارة قالها. فإن تلك الطريقة تضمن جذب انتباه المخاطب فالاقتراب من الناس فن يحاول المرء إتقانه ليكون له رفقة جيدة يتبادل معها أطراف الحديث.

أضف إلى ذلك إن القوة النفسية التي يتحلى بها المتوافق اجتماعياً أشبه بالجاذبية المغناطيسية فقد قال فردريك مايرز (أن الجزء المخفي أو الباطني من شخصية الإنسان منجم للذهب).

أنواع الاتصال

(١) من حيث الاتجاه:

- نظام الاتصال في اتجاه واحد: وفيه يقوم المرسل بتبليغ الرسالة إلى المستقبل، والمستقبل يصغي ويتلقى المعلومات، ولا ينتظر المرسل رداً معيناً أو استجابة من المستقبل.
- نظام اتصال ذو اتجاهيين: وفيه يقوم المرسل بتبليغ الرسالة إلى المستقبل، ويكون للمستقبل حق مناقشة المرسل في الرسالة والاستفسار عنها، بغرض فهم مضمون الرسالة.

(٢) من حيث المستوى الذي يتم فيه:

- الاتجاه الصاعد: من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى (من الطالب إلى الأستاذ/ من الأستاذ إلى العميد) أو.......

- الاتجاه الهابط: من المستوى الأعلى إلى المستوى الأدنى (من رئيس الجامعة إلى عميد الكلية/ من عميد الكلية إلى رئيس القسم).
- الاتصال الأفقي: ويكوم بين أفراد من نفس المستوى الوظيفي (بين أعضاء هيئة التدريس ببعض/ الطلاب مع بعضهم البعض/ الإداريين مع بعضهم).

(٣) من حيث الرسمية:

- اتصال رسمي: وهو الذي يتم وفقاً للقواعد المنظمة للعمل.
- اتصال غير رسمي: وهو الذي يتم وفقاً للعلاقات الشخصية بين أفراد المؤسسة الواحدة أو بين أفراد مؤسسة ومؤسسة.

(٤) من حيث الوسيلة المستخدمة:

- شفوي أو مكتوب.
- لفظي أو غير لفظي.

صور الاتصال الاجتماعي:

تنقسم هذه الصور إلى:

(١) الاتصال الجماهيري.
(٢) الاتصالات الشخصية.
(٣) الاتصالات الإرشادية.

وفيما يلي الحديث عن كل صورة:

أولاً: الاتصال الجماهيري:

الاختلاف الوحيد بين عملية الاتصال الجماهيري وعملية الاتصال بين فردين، هو أن الاتصال الجماهيري أكثر تعقيداً.

فالمنظمة أو المؤسسة الكبيرة التي تدخل في سلسلة الاتصال الجماهيري مثل الجريدة أو الإذاعة أو دار النشر، التلفزيون، تتميز بأن لها مشاكل اتصال خاصة بها، لأنها في حاجة إلى اتخاذ قرارات وتنفيذ سياسات، كما أن عليها أن تقوم بعملية تنشئة أو تطبيع للأفراد الجدد للقيام بالأدوار المختلفة، حتى يعرفوا أدوارهم والأنماط التي سيسيرون على هداها قبل الاتصال بالجمهور.

هذا فضلاً عن أن الاتصال الجماهيري يسعى للوصول إلى الأفراد الذين يقومون بقراءة الصحف أو يتصفحون المجلات أو يقومون بقراءة الكتب أو يشاهدون فيلماً تلفزيونياً، أو يستمعون إلى الراديو والتلقي في هذه الحالات

يختلف عن التلقي الذي يحدث في حالة الاتصال الشخصي، والاختلاف يكمن أساسا في رجع الصدى، ففي حالة الاتصال الشخصي يكون كبيراً جداً، ولكن في حالة الاتصال الجماهيري يكون رجع الصدى أو التأثير المرتد من المتلقي إلى المرسل بسيطا جداً، فالمتلقي في الاتصال المباشر الشخصي قد يهز رأسه أو يكشر أو يبتسم (لغة الجسم) أثناء سماعه للحديث، ثم يقوم بصياغة أفكاره في رموز ويرد مباشرة، ولكنه نادراً ما يتحدث أو يصغي لجهاز التلفزيون أو الراديو أو يكتب خطاباً للمحرر، وهذا ما يقود العاملين في وسائل الإعلام إلى النزول للمتلقي لتسجيل آرائه أو توزيع استبيان لمعرفة رد الفعل أو رجع الصدى أو المردود أو العائد على المتلقي، ولهذا نجد أن اختيار مضمون وسائل الإعلام أكثر صعوبة من اختيار المضمون الذي سيتم تبادله أو مشاركته بين فردين، لأن العلاقة مباشرة ورجع الصدى سريع، لذلك على الوسيلة الجماهيرية أن تقرر ما إذا كانت يجب أن توجه مضمونها إلى السواد الأعظم أم إلى قطاعات محددة من الجمهور وعليها أن تقرر كيف ستقسم طاقاتها إذا قررت توجيه مضمونها إلى قطاعات مختلفة.

علاوة على هذا نجد أن الضغوط والمطالب الاجتماعية المفروضة على وسائل الإعلام أقوى وصوتها أعلى من تلك المفروضة على الأفراد، فأي مجتمع لديه عادة أفكار محددة عن الأنباء التي يرى أن تكلف وسائل الإعلام بأدائها، أو عما يتوقع أن تحققه أو تفعله تلك الوسائل مما يزيد من تعقيد مهمتها.

والصلة أو العلاقة بين جمهور وسائل الاتصال بسيطة، باستثناء جمهور السينما، على عكس الجمهور الذي يستمع إلى محاضرة أو الجماعة الصغيرة، فالفرد الذي يقرأ افتتاحية في جريدة ما، لا يشعر أنه ينتمي إلى جماعة مكونة من قراء تلك الجريدة، فجماهير وسائل الاتصال أفرادا وليسوا جماعات، وعملية القراءة أو الاستماع هي أساسا عملية فردية يشعر فيها الفرد أنه وحده، حتى وإن كان محاطا بعدد كبير من الناس، ولكن كل فرد يتصل بجماعة أو جماعات، مثل عائلته وأصدقائه المقربين، وجماعته المهنية يعتبر اتصال جماهيري.

وبشكل عام يمكن القول أن نواحي التماثل بين عملية الاتصال الجماهيري والاتصال بين فردين، أكبر من نواحي الاختلاف، فعلى الفرد في كلتا الحالتين

أن يواجه مشاكله المتصلة بجذب انتباه الجمهور، واستخدام رموز أو إشارات تشير إلى تجارب مشتركة بين المصدر والمتلقي أو بين المرسل والمستقبل لكي تنفذ المعاني التي يقدمها إلى ذهن المتلقي، وعليه أن يجعل الرسالة تثير احتياجات عند المتلقي، وتقترح وسائل أو طرقا لإشباع تلك الاحتياجات، وهذا يتطلب تنشيط بعض العمليات السيكولوجية، وعلينا أن ندرك أن الناس حينما يعرضون أنفسهم لوسائل الإعلام إنما يفعلون ذلك بحثا عن أشياء معينة، بصرف النظر عما تريد وسائل الإعلام أن تقدمه للناس، فانهم يختارون ما يريدونه من المضمون الذي يقدم لهم، ونظرا لأن هناك وسائل عديدة ووحدات عديدة للاتصال، اصبح لدى الناس فرص عديدة للاختيار، وهم سيختارون في أغلب الأحوال ما يتفق مع آراءهم واتجاهاتهم القوية، لأن المسافة التي تفصل بين الناس ووسائل الإعلام كبيرة.

هذا وعملية القراءة والرؤية والاستماع التي تعتبر إلى حد ما عملية فردية أي يمارسها الفرد وهو في عزلة، تجعل الناس يعتمدون بشكل اكبر على الجماعات الاجتماعية التي ينتمون إليها كما يعتمدون على الناس الذين لا يوجهون لهم النصيحة، علاوة على ذلك فإن قدراً كبيراً من المعلومات ينتقل على مرحلتين أو مراحل متعددة من وسائل الإعلام إلى قادة الرأي ثم إلى التابعين، والأمر الهام أن قنوات الاتصال الشخصية تعمل جنباً إلى جنب مع قنوات الاتصال الجماهيرية. وعند الحديث عن هذا النوع من صور الاتصال لابد أن نتعرف على أنواعه:

أنواع وسائل الاتصال الاجتماعي

(١) وسائل الاتصال الجماهيري:

أ - الصحف والمطبوعات.

ب- الراديو.

ج- التلفزيون.

د - المحطات الفضائية.

هـ- التلفون والفاكس.

و- الإنترنت (شبكة المعلومات الدولية).

(٢) الاتصالات الشخصية:

وهي اتصالات تتم بين الأفراد في أية مؤسسة أو خارجها وذلك أثناء التعامل مع الآخرين في مجال العمل أو خارجه. وفي الوقت الحالي أصبحت هذه الاتصالات على نطاق واسع في ظل التكنولوجيا الحديثة والعولمة، رغم تعدد الثقافات.

من وسائل الاتصالات الشخصية:-

المحمول (الجوال): باعتبار أن هذه الوسيلة من أحدث الوسائل الاتصالات الشخصية في الوقت الحالي هذا وقد توجهت مجموعة من الدراسات في دور هذه الوسيلة في العلاقات الاجتماعية أثناء عملية الاتصال، وخلصت دراسة أوُسترالية إلى أن الهاتف "المحمول" تحول مع مرور الأيام إلى أداة ذات أهمية حيوية في الحفاظ على الروابط والعلاقات الاجتماعية، على رغم أن البعض يعتبره مصدر إزعاج وتوتر.

هذا ونشرت جامعة أوُستراليا الوطنية دراسة عن أن الهاتف "المحمول" الذي اخترع في بادئ الأمر ليكون أداة اتصال فعالة في عالم الأعمال، بات يستخدم غالباً للاتصال بأفراد العائلة بنسبة (٤٦٪) والأصدقاء بنسبة (٢٦٪).

وأجرى الباحثون مقابلات مع ١٣٠٠ شخص يملكون هاتفاً محمولاً ودرسوا آخر عشر اتصالات لكل منهم، فتبين لهم أن ١٦٪ فقط من الاتصالات كانت بغرض العمل في حين كانت النسبة الأعلى منها تجرى عند نهاية دوام العمل بين الأزواج العاملين لتنسيق مواعيدهم.

وقالت البروفيسيرة جودي وادجمان انه بالنسبة إلى الكثير من المشاركين في الاستطلاع، فأن الهاتف المحمول بات أساسيا في تنسيق مواعيدهم وتفاصيل حياتهم اليومية، ولا يمكن "تخيل" العيش من دونه. هذا فضلاً عن الكمبيوتر الشخصي ودوره في عملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى العالم.

(٣) الاتصالات الإشارية:

وهي الاتصالات الخاصة بإرسال معاني مقصودة ولكنها غير لفظية ويطلق عليها لغة الجسم. وهذا ما يتبع مع الأفراد العاديين أما الاتصالات الإرشادية الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة (المعوق سمعياً) فسوف يفرد لها جزء خاص في هذا الكتاب.

وفيما يلي أمثلة لمثل هذا النوع من الاتصالات مع الأفراد العاديين:

م	الاتصال غير اللفظي	دلالة الاتصال
١	تركيز العين في عين الطرف الآخر.	الإنصات أو تركيز الانتباه.
٢	تجنب لاقي الأعين.	البرود أو التجنب أو اللامبالاة أو العصبية.
٣	التثاؤب.	الملل والضجر.
٤	الرتب على الكتف.	الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة.
٥	الابتسامة.	الارتياح أو الرضا أو الموافقة.
٦	قضم الشفاه.	العصبية أو الغضب أو الضيق.
٧	رفع الحواجب.	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة.
٨	رفع الحواجب مع تحريك الشفاه أو الكتف.	التعجب أو الإندهاش.
٩	رفع الحواجب مع ابتسامة مصطنعة	التهكم أو السخرية
١٠	تضييق العين.	عدم الموافقة أو الشعور السلبي.
١١	الإيماءات لأعلى ولأسفل.	المتابعة والإنصات أو التأثير.
١٢	الانحناء للأمام.	الاهتمام أو العناية.
١٣	الحركة الكثيرة في الجلسة على الكرسي.	القلق أو السام أوالتعب
١٤	الاسترخاء على الكرسي.	السام أو اللامبالاة.
١٥	الاستقامة والاعتدال في الجلسة.	الثقة بالنفس.

أبعاد عملية الاتصال:

لكي تتم عملية الاتصال بطريقة صحيحة لابد من توافر الأبعاد التالية:

١ـ المرسل.

٢ـ القناة.

٣- الرسالة.
٤- المستقبل.
وفيما يلي تعريف كل بعد:
- المرسل: وهو الشخص أو الطرف الذي يقوم بإرسال معلومات في صورة رسالة إلى طرف آخر (المستقبل).
- القناة: وسيلة يتم خلالها رسالة المرسل وهي أنوع مثل الهاتف – الفاكس – البريد الإلكتروني – المذكرات المكتوبة – الميكروفون – المحمول – الانترنت ...الخ.
- الرسالة: مجموعة من المعلومات أو الآراء أو الأفكار أو المعاني المرغوب نقلها إلى المستقبل – وقد تكون شفهية أو مكتوبة أو إشارية.
- المستقبل: هو شخص يستقبل مضمون الرسالة من المرسل وقد يكون فرد واحد أو مجموعة من الأفراد.

ملحوظة:
أثناء عملية الاتصال الفعال يلعب كل طرف دوراً ثنائياً (المرسل والمستقبل).
أهمية الاتصال
١- وسيلة حتمية للأفراد لتحقيق أهدافهم الشخصية والتنظيمية.
٢- أداة هامة لتحقيق التفاعل بين المؤسسة والبيئة المحيطة.
٣- أداة هامة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية.
٤- وسيلة حتمية يجب استخدامها عن طريق الأنماط الإدارية والقيادية المختلفة.
٥- وسيلة هامة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة الأداء.
٦- جوهر العملية التعليمية والبحثية.
٧- وسيلة التخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة.
أسباب نجاح وإعاقة الاتصال الاجتماعي:
يشكو كثير من الناس من الخوف من الاتصال الاجتماعي، إذ أشارت بعض الأبحاث إلى أن ٦٠ ٪ من الناس ذكروا بأنهم إنما يشعرون بالخوف من الاتصال بالآخرين بين وقت وآخر. و إن ٩٠ ٪ أشاروا إلى انهم شعروا

بالخوف فعلا عند الاتصال بفرد أو بجماعة خلال حياتهم. هذا ويمكننا أن نجزم بأن جميع الناس يشعرون بالارتباك أمام الجمهور في الدقائق الأولى من إلقاء محاضرة أو كلمة أو خطبة. ويعتمد طول فترة الارتباك على الموقف وحالة الفرد النفسية وشخصيته وتقديره لذاته آنذاك. وهنا يقال إن للتدريب دوراً مهما في التقليل من مثل هذا الارتباك.

وعن أسباب نجاح عملية الاتصال الاجتماعي:

توجد جوانب مهمة تتعلق بسير الاتصال الاجتماعي بشكل إيجابي، منها

١- معرفة الحقائق التي يرغب الفرد أن يطرحها.

٢- التفكير الإيجابي بها.

٣- السيطرة على النفس وعلى الصراع الذاتي الذي يعاني منه الفرد.

٤- التحكم بالشعور بالخجل والسيطرة على الصراعات والمشاحنات الزوجية التي تساهم في إرباك الفرد.

٥- تصحيح إدراك واتجاهات الفرد السلبية نحو الذات.

٦- نمو الذات من خلال: التعزيز والاطمئنان والإدراك والدوافع دوراً مهماً في نمو الذات. ويتعلم الفرد تلك الجوانب خلال التنشئة الاجتماعية، عن طريق العائلة والأصدقاء والمعلمين ورجال الدين. ويتشرب الأسس التي تساعده على أن يكون عضواً فعالاً في المجتمع الذي يعيش فيه. كما ينمو الإدراك من خلال الخبرات والتجارب التي يتعرض لها الفرد. وأهم عامل في ذلك هو الحاجات والاتجاهات التي يحملها الفرد.

أما عن أسباب إعاقة الاتصال الاجتماعي:

توجد مظاهر أخرى متعددة تعمل على إعاقة الاتصال الاجتماعي، منها:

١- القلق والخجل الذي يؤثر تأثيراً مباشراً على عملية الاتصال بين الأفراد من حيث إرسال واستلام المعلومات التي تتعلق بذلك الاتصال.

٢- الخوف والجزع والانزعاج والاضطراب جميعا تعوق مسيرة ذلك الاتصال الاجتماعي، ولهذا لابد أن يتجنب الأفراد المواقف التي يتوقعون منها المردود السلبي، ويحاولون الإكثار من الانضمام إلى المواقف التي يتوقعون منها مردوداً إيجابياً.

٣- العيوب اللغوية، أو ضعف في المفردات اللغوية عند التحدث بلغة أجنبية.

٤- اختلاف أفكار الفرد عن أفكار الآخرين، أو عدم انتمائه إلى الجماعة
٥- الاختلاف في العقيدة كاختلاف العقائد الدينية
٦- اختلاف في أسلوب التنشئة الاجتماعية، فقد تعمل السلطة العائلية والمدرسية على زرع الخوف والخجل في نفوس الأطفال أحياناً، وذلك من خلال عدم إعطاء الأطفال الفرصة للتعبير عن النفس، وعلى النقيض قد تستخدم بعض الأسر أسلوب طرح الأسئلة من قبلهم أو الاشتراك مع أفراد العائلة في إعطاء بعض القرارات التي تخص العائلة أو التعبير عن الانفعالات.
٧- الضغط الاجتماعي، فقد يلعب الضغط الاجتماعي دوراً مهماً في إعاقة الاتصال وذلك عندما يحاول الفرد أن يكون متميزاً عن الجماعة وتكون أفكاره انضج من أفكار الآخرين ولكن كثيراً ما يعتريه خوف من الرفض أو الانتقاد من قبل الآخرين.

النتائج السلبية للخوف من الاتصال الاجتماعي:

يؤدي الخوف من الاتصال الاجتماعي إلى نتائج سلبية عديدة ندرجها كما يأتي:
١- من الصعب على الفرد الخائف من الاتصال الاجتماعي أن يكوّن صداقات حميمة وذلك نتيجة لعدم جرأته على النظر في عيون الذين يتعامل معهم، ويوصف بأنه غير ودود، وغير آمن ومنعزل.
٢- الفرد الذي يتجنب الاتصال الاجتماعي غير نافع لأفراد المجتمع وغير منتفع منهم. كما يؤثر هذا على مستوى كلامه.
٣- لا يستطيع هذا النوع من الأفراد أن يشتغل بمهنة تتطلب الاتصال الاجتماعي أو تتطلب مهارات اجتماعية.
٤- يمكن أن يؤدي خجل الفرد من الاتصال الاجتماعي بالغرباء إلى فوبيا المواقف الجديدة، كما يتغير سلوكه عندما يتصل بالآخرين، وعندها يحاول الابتعاد عنهم والانزواء بمفرده.
٥- يؤدي الخجل إلى صعوبة التحدث مع الأشخاص الجدد والحرمان من التعرف بهم.
٦- يؤدي هذا النوع من الخوف إلى صعوبة في إجادة الحديث بحيث لا يستطيع الفرد التعبير عن ملاحظاته وقيمه واتجاهاته وأفكاره.

٧- يشعر الفرد بالكآبة ويشك في أفراد المجتمع بأنهم ينظرون إليه بتمعن وانتقاد ويراقبون حركاته وسكناته.
٨- تكون قدرة الخائف ضعيفة عندما يحاول مشاركة إظهار الحقيقة مع الآخرين، كما لا يستطيع أن يتحكم في مواقفه بسبب تجنبه للآخرين.
علاج الخوف من الاتصال الاجتماعي:
توجد مجموعة من الإرشادات الخاصة بعلاج الخوف من الاتصال الاجتماعي وهي:
١- على الفرد أن يناقش الموضوع مع نفسه ويضع إصبعه على السبب الأساسي لتلك الحالة. إذ تساعد معرفة السبب على العلاج، ولا ننسى أن كثيراً من الناس إنما يعالجون أنفسهم بأنفسهم. إذ اصبحوا مشاهير العالم بعد التخلص من الحالة التي يعانون منها بأنفسهم. كما فعل ذلك خطيب روما الشهير.
٢- إن الخجل ليس بمرض وإنما يتعلمه الفرد من خلال المواقف التي يتعرض لها. ولكن ينبغي على الفرد أن لا يدع لنفسه فرصة لتعلم ذلك الخجل من الاتصال.
٣- علينا أن نمارس مهارة التدريب على الاتصال، وذلك بالسيطرة على الفكرة التي نرغب في طرحها على الآخرين بخلق ظروف مماثلة للموقف الذي سنتعرض له كالوقوف أمام المرآة للتحدث لها أو الطلب من المقربين لنا أن يستمعوا ونحن نلقي عليهم كلماتنا، بحيث يكون الوضع بعيداً عن التهكم والانتقاد (فنية التخيل والعلاج بالواقع).
٤- السيطرة على اللغة التي نتعامل بها مع الأفراد والجماعات. فإن كنا نعاني من ضعف في هذا المجال علينا الإكثار من قراءة القرآن الكريم بصوت عال ففيها اطمئنان للنفس والتعود على اللفظ الجيد.
٥- على الفرد أن ينتمي إلى الجماعة التي يعتقد بأنها تنسجم مع أهدافه واتجاهاته ودوافعه، ويصبح عضواً فعالاً في هذه الجماعة ذلك لان الانتماء إلى جماعة معينة إنما تقوي الثقة بالنفس.
٦- التفاعل مع الجماهير على الفرد القائد أن يحاول أن يتكلم أمام الجمهور، وأن يناقش معهم الأفكار التي يريد أن يطرحها أو التي طرحها بالفعل. عندما

ينوي التكلم مع الآخرين أو يحاول قراءة شيء أمام الجمهور وعليه أن لا يشغل فكره بما يفكرون به نحوه.
٧- علينا أن نتعرف على المواقف والأهداف التي نبتغيها من وراء ذلك الاتصال الاجتماعي.
٨- أن يهتم الفرد بتقوية الذات ويتعلم مهارة الاتصال مع الآخرين وذلك بجعل المناقشة نشطة بينه وبين الآخرين بعيدة عن الانفعالات والتوترات.
٩- نسترخي في مكان هادئ ونفكر بأن "الرحمن" قد أعطانا القدرة والقابلية والذكاء مما ساعدنا على التفكير من جوانب عديدة، منها الراحة و الثقة بالنفس والاعتزاز بها وغيرها.
١٠- تحليل الموقف تحليلا علمياً صحيحاً بتحديد جوانبه الإيجابية والسلبية. فالفرد الذي يفكر بنواحي المواقف السلبية فقط إنما يواجه صعوبات شتى، وعليه تحويل ذلك التفكير إلى النواحي الإيجابية. فالشخص الذي يفكر بأنه سيقع في خطأ عند قراءة جملة معينة عليه أن يحول تفكيره بأنه سيقول الصحيح والمنطقي.

الاتصال الاجتماعي في الإسلام:

عندما نتحدث عن الاتصال الاجتماعي في الإسلام علينا أن نتبع السنة المحمدية- والسنة هنا تعني:-
١- معنى السنة: السنة في اللغة تعني الطريقة أو السيرة والمقصود بسنة الرسول أقواله وأفعاله وتقريراته وصفاته الخلقية وسيرته، وعلى هذا فيكون من الخطأ اعتبار الحديث وحده هو السنة النبوية.
٢- وجوب العمل بها: لا يستطيع المسلم أن يستغنى عن السنة ويكتفي بالقرآن لأننا لن نفهم القرآن إلا إذا رجعنا إلى السنة فالقرآن نزل على مدار ثلاث وعشرين عاماً ولكل آية سبب وموقف يرتبط بواقع المجتمع الذي كان النبي يعيش فيه وفيما يلي أمثلة على ذلك:
(١) عند آداب الزيارة:
آداب الزيارة ضرورة اجتماعية وسنة خلقية قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ * فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَداً فَلا تَدْخُلُوهَا حَتَّى يُؤْذَنَ لَكُمْ وَإِنْ قِيلَ لَكُمُ

ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ﴾ (سورة النور: آية، ٢٧-٢٨)

من آداب الزيارة:

أ – الاستئذان حتى على الأم نفسها.

ب- عدم إلحاح الزائر في الاستئذان.

ج- مغادرة الزائر إذا لم يسمح له صاحب المنزل بالدخول.

د- اختيار الوقت المناسب للزيارة.

هـ- إلقاء السلام وغض البصر.

(٢) آداب الطريق:

أ – إلقاء السلام على من تعرفه ومن لم تعرفه.

ب- التسليم يكون من الراكب على الماشي ومن الماشي على القاعد ومن القليل على الكثير ومن الصغير على الكبير.

ج- غض البصر وكف الأذى ورد السلام قال رسول الله ﷺ : (أعطوا الطريق حقه، قالوا: وما حق الطريق يا رسول الله، قال: غض البصر وكف الأذى ورد السلام والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر).

د- تجنب أخطار الطريق وعدم إلقاء القاذورات أو ما يؤذي الناب ولعب الأولاد الكرة في الشارع وإماطة الأذى عن الطريق.

هذا وقد نهى الرحمن عدم الغرور في المشي وجاء هذا في (سورة الإسراء: آية، ٣٧-٣٩)

﴿وَلا تَمْشِ فِي الأَرْضِ مَرَحاً إِنَّكَ لَنْ تَخْرِقَ الأَرْضَ وَلَنْ تَبْلُغَ الْجِبَالَ طُولاً * كُلُّ ذَلِكَ كَانَ سَيِّئُهُ عِنْدَ رَبِّكَ مَكْرُوهاً * ذَلِكَ مِمَّا أَوْحَى إِلَيْكَ رَبُّكَ مِنَ الْحِكْمَةِ وَلا تَجْعَلْ مَعَ اللَّهِ إِلَهاً آخَرَ فَتُلْقَى فِي جَهَنَّمَ مَلُوماً مَدْحُوراً﴾.

يقول تعالى: ﴿وَلا تَمْشِ فِي الأَرْضِ مَرَحاً﴾ أي: نبراً، وتيهاً، وبطراً، متكبراً على الحق، ومتعاظماً في تكبرك على الخلق.

﴿إِنَّكَ﴾ في فعلك ذلك ﴿لَنْ تَخْرِقَ الأَرْضَ وَلَنْ تَبْلُغَ الْجِبَالَ طُولاً﴾. بل تكون حقيراً عند الله ومحتقراً عند الخلق، مبغوضاً ممقوتاً، قد اكتسبت شر الأخلاق، واكتسبت بأرذلها.

(٣) صون اللسان واليد:
نهى الإسلام عن الغيبة قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيراً مِنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلا تَجَسَّسُوا وَلا يَغْتَبْ بَعْضُكُمْ بَعْضاً أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتاً فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَحِيمٌ﴾ (سورة الحجرات، آية:١٢).
نهى الإسلام عن النميمة بنقل الكلام من شخص لآخر فمثل هذا العمل حرام وفي الحديث: (لا يدخل الجنة نمام).
نهى الإسلام أيضاً عن الهمز قال تعالى: بسم الله الرحمن الرحيم ﴿وَيْلٌ لِكُلِّ هُمَزَةٍ لُمَزَةٍ * الَّذِي جَمَعَ مَالاً وَعَدَّدَهُ * يَحْسَبُ أَنَّ مَالَهُ أَخْلَدَهُ * كَلا لَيُنْبَذَنَّ فِي الْحُطَمَةِ * وَمَا أَدْرَاكَ مَا الْحُطَمَةُ * نَارُ اللَّهِ الْمُوقَدَةُ * الَّتِي تَطَّلِعُ عَلَى الأَفْئِدَةِ * إِنَّهَا عَلَيْهِمْ مُؤْصَدَةٌ * فِي عَمَدٍ مُمَدَّدَةٍ﴾ كما جاء في (سورة الهمزة، آية: ١-٩).
﴿وَيْلٌ﴾ أي: وعيد ووبال وشدة، ﴿لِكُلِّ هُمَزَةٍ لُمَزَةٍ﴾ أي: الذي يهمز الناس بفعله ويلمزهم بقوله، فالهماز الذي يعيب الناس ويطعن عليهم بالإشارة والفعل، واللماز الذي يعيبهم بقوله.
(٤) الاعتماد على النفس:
حث الإسلام أيضاً على عدم الاعتماد على الآخرين أثناء التفاعل معهم أو الاتصال بهم، فالاعتماد على النفس سمة أساسية في بناء المسلم، بها يصون كرامته ولهذا أمرنا الله تعالى بالعمل لأنه وسيلة من وسائل الاعتماد على النفس وطالب الإسلام والمسلمين بالاعتماد على النفس وذلك عن طريق العمل وكان رسل الله يعملون فنوح عليه السلام كان يعمل نجاراً، وداود حداداً، والرسولﷺ كان يعمل بالتجارة، إن العمل يحقق للإنسان العزة والكرامة.
ومن أمثلة الاتصال الاجتماعي الرائع والمتميز والذي يتميز به رسول الله عليه أفضل الصلاة والسلام: التواضع والرحمة والحب وحسن المعاملة: والدلائل بأمثلة آتية:
(١) تواضع الرسول: كان الرسول ﷺ المثل الأعلى في تواضعه لأنه أعلى الناس قدراً عند الله وعند الناس ولكنه لا يتعالى عليهم وكان هذا التواضع يزيده إجلالاً في عين الناس.

أمثلة على تواضعه: اشترك في نقل حجارة الكعبة عند تجديدها وذلك قبل بعثته- كان يخصف النعل ويرقع الثوب ويأكل مع الخادم ويشتري من السوق ويصافح الغني والفقير والكبير والصغير ويزور المرضى ويمشي مع الأرملة والمسكين والعبد وكان يجلس على الأرض ويحلب الشاة، وعندما ارتعد رجل عند رؤيته لرسول الله ﷺ قال له النبي: (هوّن عليك فإنما أنا باين امرأة كانت تأكل القديد).

حثه على التواضع: كان النبي ﷺ يحث على التواضع من ذلك قوله: (إن الله أوحى إلى أن تواضعوا) وقال: (ما تواضع أحد الله إلا رفعه).

(٢) رحمة الرسول: الرحمة هي العطف والحنان الرفق والشفقة واللين وهي من صفات الله.

مظاهر رحمة الرسول ﷺ:

- وسعت رحمة الرسول المسلمين وغير المسلمين واتسعت للأصدقاء والأعداء وشملت الأحرار والأرقاء وامتدت إلى الكبار والصغار.
- قدم عليه رجل يطلب البيعة على الهجرة وقال ما جئتك حتى أبكيت والدى فقال ارجع إليهما فأضحكهما كما أبكيتهما.
- أبصره أحد الصحابة وهو يقبل حفيده الحسن فقال: إن لي عشرة من الولد ما قبلت أحداً منهم فقال الرسول: (من لا يرحم لا يُرحم)
- كان يزور الأنصار ويسلم على صبيانهم ويمسح على رؤوسهم.
- ومن مظاهر رحمته أنه بعث إلى خالد بن الوليد وقد علم أنه قتل امرأة ينهاه عن قتل المرأة والوليد.
- ومن مظاهر رحمته أنه قال لأهل مكة يوم الفتح: (اذهبوا فأنتم الطلقاء).

حث الرسول على الرحمة:

حث الرسول على الرحمة ومن ذلك قوله: (من لم يرحم صغيرنا ويعرف كبيرنا فليس منا). (خاب عبد وخسر لم يجعله الله تعالى في قلبه رحمة للبشر).

(٣) حسن معاملة الرسول لأصحابه وحبه لهم: كان الرسول وفياً لأصحابه يحبهم ويقربهم، ومن ذلك قوله عن أبي بكر وعمر: (أبو بكر وعمر مني بمنزلة السمع والبصر) وقوله عن علي: (على أخي في الدنيا والآخرة).

وما شتم أحداً من المؤمنين بشتيمة إلا جعل لها كفارة ورحمة، وكان يبدأ أصحابه بالمصافحة، وكان يجلس حيث ينتهي به المجلس، وكان يؤثر الداخل عليه بالوسادة التي تحته.

وعن انفعال الحب: أشار بن تميمة إلى العلاقة بين الانفعال والدافع. من المعروف أن الانفعال يولد الدافع فالخوف، مثلاً، يولد دافع الهرب، والحب يُولِّد دافع الإقدام والسعي للحصول على المحبوب. وقد أشار ابن تيمية إلى هذه العلاقة بين الحب والدافع الذي يثيره بقوله: (ومعلوم أن الحب يحرّك إرادة القلب، فكلما قويت المحبة في القلب، طلب القلب فعل المحبوبات. فإذا كانت المحبة تامة استلزمت إرادة جازمة في حصول المحبوبات، ويرى ابن تميمة أن سعادة الإنسان وأمنه النفسي لا يتحققان بالفعل إلا بعبوديته التامة لله تعالى، وحبه له. يقول ابن تيمية: (...فالقلب لا يصلح، ولا يفلح، ولا ينعم، ولا يسر، ولا يلتذ، ولا يطيب، ولا يسكن، ولا يطمئن، إلا بعبادة ربه وحبه والإنابة، ولو حصل له كل ما يلتذ به من المخلوقات، لم يطمئن، ولم يسكن إذ فيه فقر ذاتي إلى ربه، من حيث هو معبوده ومحبوبه، ومطلوبه، وبذلك يحصل له الفرح والسرور واللذة، والنعمة، والسكون، والطمأنينة).

ويحلل ابن تيمية درجات الحب ومراتبه، فيقول: (إن آخر مراتب الحب هو التتّيم، وأوله العلاقة، لتعلق القلب بالمحبوب، ثم الصبابة، لا نصباب القلب إليه، ثم الغرام، وهو الحب الملازم للقلب، ثم العشق، وآخرها التتّيم، يقال:تيَّم الله، أي عبد الله، فالمتيَّم: المعبَّد لمحبوبه).

المعاملات المالية في الإسلام والسنة:

اهتم الإسلام بحرمة المال والمحافظة عليه ومن جوانب العناية بالمال في الإسلام:

١- حرم الإسلام أكل الأموال بالباطل: ﴿وَلا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ﴾ (سورة البقرة، من الآية: ١٨٨) وأعلن الحرب على من يعتدي على مال غيره.

٢- دعا الإسلام إلى العمل والكسب الطيب الحلال الذي يكتسب به المرء العزة والكرامة.

٣- دعا الإسلام إلى إنفاق المال وصرفه في وجوه الخير.

٤- شدد الإسلام في تنفيذ حد السرقة ﴿وَالسَّارِقُ وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا﴾ (سورة المائدة، من الآية:٣٨).
٥- حرم الإسلام الغش في الكيل والميزان ﴿وَيْلٌ لِلْمُطَفِّفِينَ﴾ (سورة المطففين، آية :١).
٦- حرم الإسلام الربا ﴿وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبا﴾ (سورة البقرة، من الآية: ٢٧٥).
٧- دعا الإسلام إلى إنفاق المال في سبيل الله وحذر من البخل واكتناز المال ﴿وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ﴾ (سورة التوبة، من الآية: ٣٤)

س: لكن ماذا عن المال والاتصال الاجتماعي؟
ج: أخص المال هنا لأنه من العوامل التي تصدع علاقات الاتصال الاجتماعي:
فالنفس البشرية لها طبائعها وغرائزها وميولها ونزعاتها وهي بحكم طبيعتها قد تميل إلى ما في يد الغير وتتمناه أو تحقد على ما هو أفضل منها في مجال معين والإسلام يربي المسلم على عدم تمني ما فضل الله به بعضهم على بعض.
وهذا المرض وهو تمني ما في يد الغير عالجه الإسلام علاجاً طيباً فوجه المريض إلى النظر إلى من هو أقل منه إذا تطلع إلى من هو أفضل منه فإذا وجد الإنسان نفسه متطلعاً إلى من هو أغنى منه فيجب أن ينظر إلى من هو أفقر منه والمجتمع فيه الصنفان وهناك حسد مرغوب في الإسلام ومحمود وهو أن يتمني الإنسان أن يفعل الخير مثل غيره وأن يتصدق مثل غيره؛ فيكون التطلع إلى الأفضل محموداً في أمور الدين والعبادات والطاعات فتلك أمور يستحب أن ينظر الإنسان فيها إلى من هو أكثر منه ليزداد طاعة الله.
ويكون التطلع للأفضل مذموماً إذا كان في أمور الحياة الدنيا كأن ينظر الإنسان إلى من هو أكثر منه مالاً أو أولاداً، أو أقوى منه جسماً...وهكذا ولكن تطلع الإنسان إلى ما في يد غيره مرض نفسي عالجه الإسلام بالتطلع إلى من هو أسفل من الإنسان وأقل فيقول الرسول: (إذا نظر أحدكم إلى من فضل عليه في المال والخلقة فلينظر إلى من هو أسفل منه).

ومن المعاملات الإسلامية المالية:
القرض- الرهن- الضمان- الكفالة- الحوالة- الحجر- الشركة- المضاربة- الشفعة- الوديعة- أحياء الموات.
ولا تنسى أخي القارئ الحُسنى في المعاملة أثناء الاتصال بالآخرين قال تعالى: ﴿وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلاً مِمَّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحاً وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ (٣٣) وَلا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ (٣٤) وَمَا يُلَقَّاهَا إِلا الَّذِينَ صَبَرُوا وَمَا يُلَقَّاهَا إِلا ذُو حَظٍّ عَظِيمٍ (٣٥) وَإِمَّا يَنْزَغَنَّكَ مِنَ الشَّيْطَانِ نَزْغٌ فَاسْتَعِذْ بِاللَّهِ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ(٣٦)﴾ (سورة فصلت، آية: ٣٣-٣٦).
يشير النص أنه لا تستوي الفعلة الحسنة ولا الفعلة السيئة فإذا اعترضتك سيئة فادفعها بحسنة فذلك أفضل لأنها تحول عداوة الغير إلى صداقة وهذه حكمة عظيمة يوفق إليها الصابرون وإذا أصاب الإنسان وسوسه من الشيطان الرجيم فعليه أن يستعيذ بالله وقد ضمن الله لمن آمن به واستقام أن يكون في صحبة الملائكة ومودتهم.
يشير النص أيضاً إلى:
١- جلال الكلمة الطيبة يرفعها إلى مستوى الصدقة.
٢- علينا أن نسمو برد فعلنا فذلك أهدى إلى التقوى لأن السمو برد الفعل يحقق الإحسان ووأد الشر.
٣- على المؤمن أن يستعين بالله من وساوس الشيطان.
ولا شك أن المعاملة الحسنة تؤدي بنا إلى السلام قال تعالى ﴿وَاللَّهُ يَدْعُو إِلَى دَارِ السَّلامِ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ (٢٥) لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا الْحُسْنَى وَزِيَادَةٌ وَلا يَرْهَقُ وُجُوهَهُمْ قَتَرٌ وَلا ذِلَّةٌ أُولَئِكَ أَصْحَابُ الْجَنَّةِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٦) وَالَّذِينَ كَسَبُوا السَّيِّئَاتِ جَزَاءُ سَيِّئَةٍ بِمِثْلِهَا وَتَرْهَقُهُمْ ذِلَّةٌ مَا لَهُمْ مِنَ اللَّهِ مِنْ عَاصِمٍ كَأَنَّمَا أُغْشِيَتْ وُجُوهُهُمْ قِطَعًا مِنَ اللَّيْلِ مُظْلِمًا أُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٧) وَيَوْمَ نَحْشُرُهُمْ جَمِيعًا ثُمَّ نَقُولُ لِلَّذِينَ أَشْرَكُوا مَكَانَكُمْ أَنْتُمْ وَشُرَكَاؤُكُمْ فَزَيَّلْنَا بَيْنَهُمْ وَقَالَ شُرَكَاؤُهُمْ مَا كُنْتُمْ إِيَّانَا تَعْبُدُونَ (٢٨) فَكَفَى بِاللَّهِ شَهِيدًا بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ إِنْ كُنَّا عَنْ عِبَادَتِكُمْ لَغَافِلِينَ(٢٩)﴾ (سورة يونس، آية: ٢٥-٢٩).

يرشد النص إلى دار السلام والنعيم المقيم للذين أحسنوا الحسنى وزيادة حيث ينجون من هول يوم القيامة ولا يرهق وجوههم قتر ولا ذلة.
والذين كسبوا السيئات لا يزاد لهم في عقابهم عدلاً من الله فجزاء سيئة بمثلها وتصورهم الآية في صورة حسية يشاهدها العباد فهم مكروبون ترهقهم ذلة وتفيض نفوسهم بالظلام ويصدر الأمر للذين أشركوا مكانكم أنتم وشركاؤكم ويحاول الشركاء تبرئة أنفسهم بأنهم لم يعلموا بعبادة المشركين لهم ويتجلى الموقف عن جلال رب العالمين وعدله في المشهد العظيم الذي يجازي الخيرين بثواب فيه المزيد بينما جزاء الذين كسبوا السيئات جزاء سيئة بمثلها.
من الأحاديث على التعامل بالحسنى وعلامات الإيمان في التعامل والاتصال الاجتماعي:
عن أبي هريرة رضى الله عنه قال: قال ﷺ: (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فلا يؤذ جاره، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت).
اشتمل هذا الحديث على ثلاثة توجيهات هي:
١- النهي عن إيذاء الجار وحدد العلماء الجوار بأربعين داراً وقد قرر الإسلام حق الجار وإن اختلف دين الجار عن دين جاره فجعل الإسلام له حق الجوار، وجعل للجار المسلم حق الجوار وحق الإسلام، واهتم الإسلام بحقوق الجار لأن الجار أقرب الناس إلى جاره وأعلمهم بأسراره وأقدرهم على نفعه وأضراره فإذا أحسن كل إنسان إلى جاره سرت روح الأخوة والمحبة والتعاون بين الجميع، وإذا ساءت العلاقة بين الجيران ساءت علاقات المجتمع.
٢- إكرام الضيف وذلك بحسن استقباله وتقديم ما تيسر له من الطعام.
٣- قول الخير أو السكوت عن الشر.
ملحوظة: هذا القول يوثق صلة الناس بخالقهم وصلة الناس بعضهم ببعض عن طريق إكرام الجار وإكرام الضيف فإكرام الجار توثيق للعلاقات الدائمة وإكرام الضيف توثيق للعلاقات الطارئة ومن يستطع توثيق العلاقات الدائمة والطارئة فهو قادر على توثيق سائر العلاقات.
هذا والشرع أكد أيضاً على حسن الجوار وحسن الوالدين ففي سورة النساء جاء قول الله تعالى ﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي

الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَى وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالا فَخُورًا (٣٦) الَّذِينَ يَبْخَلُونَ وَيَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبُخْلِ وَيَكْتُمُونَ مَآءَاتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ عَذَابًا مُهِينًا(٣٧)﴾ (آية من ٣٦-٣٧).

والجار في هذه السورة له حقان حق الجوار، وحق القرابة، فله على جاره حق، وإحسان، راجع إلى العرف. وكذلك ﴿الْجَارِ الْجُنُبِ﴾ أي: الذي ليس له قرابة. وكلما كان الجار أقرب بابًا، كان آكد حقًا. فينبغي للجار، أن يتعاهد جاره بالهدية والصدقة. والدعوة، واللطافة بالأقوال والأفعال، وعدم أذيته، بقول أو فعل.

﴿وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ﴾ قيل: الرفيق في السفر، وقيل: الزوجة، وقيل الصاحب مطلقًا، ولعله أولى، فإنه يشمل الصاحب في الحضر والسفر، ويشمل الزوجة. فعلى الصاحب لصاحبه، حق زائد على مجرد إسلامه، من مساعدته على أمور دينه ودنياه، والنصح له؛ والوفاء معه، في اليسر والعسر، والمنشط والمكره، وأن يحب له، ما يحب لنفسه، ويكره له، ما يكره لنفسه، وكلما زادت الصحبة، تأكد الحق، وزاد.

﴿وَابْنِ السَّبِيلِ﴾ هو الغريب الذي احتاج في بلد الغربة، أو لم يحتج، فله حق على المسلمين، لشدة حاجته، وكونه في غير وطنه، بتبليغه إلى مقصوده، أو بعض مقصوده، وبإكرامه، وتأنية.

وعن الإحسان بالوالدين أكدت آيات (٣٥-٣٧) في سورة النساء وآيات (٢٣-٢٤) في سورة الإسراء على حسن التعامل أثناء الاتصال بالوالدين والتعامل معها ففي سورة الإسراء (٢٣-٢٤) ﴿وَقَضَى رَبُّكَ أَلا تَعْبُدُوا إِلا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلاهُمَا فَلا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلا كَرِيمًا * وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾ لما نهى تعالى عن الشرك به، أمر بالتوحيد؛ فقال: ﴿وَقَضَى رَبُّكَ﴾ قضاء دينيا، وأمراً شرعياً. ﴿أَلا تَعْبُدُوا﴾ أحداً من أهل الأرض والسموات والأحياء والأموات.

﴿إِلا إِيَّاهُ﴾ لأنه الواحد الأحد، الفرد الصمد، الذي له كل صفة كمال من كل صفة كمال، وله من كل صفة أعظمها، على وجه لا يشبهه أحد من خلقه، وهو

المنعم بالنعم الظاهرة والباطنة، الدافع لجميع النقم، الخالق، الرازق، المدبر لجميع الأمور، فهو المتفرد بذلك كله، وغيره ليس له من ذلك شيء.
ثم ذكر بعد حقه القيام بحق الوالدين فقال: ﴿وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾ أي: أحسنوا إليهما، بجميع وجوه الإحسان، القولي والفعل، لأنهما سبب وجود العبد.
﴿إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلاهُمَا﴾ أي: إذا وصلا إلى هذا السن، الذي تضعف فيه قواهما، ويحتاجان من اللطف والإحسان، ما هو معروف. ﴿فَلا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ﴾ وهذا أدنى مراتب الأذى، نبه به على ما سواه والمعنى لا تؤذهما أدنى أذية.
﴿وَلا تَنْهَرْهُمَا﴾ أي: تزجرهما، وتتكلم كلاماً خشناً. ﴿وَقُلْ لَهُمَا قَوْلا كَرِيمًا﴾ بلفظ يحبانه، وتأدب، وتلطف معهما، بكلام لين حسن يلذ على قلوبهما، وتطمئن به نفوسهما، وذلك يختلف باختلاف الأحوال والعوائق والأزمان.
﴿وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ﴾ أي: تواضع لهما، ذلاً لهما، ورحمة، واحتساباً للأجر، لا لأجل الخوف منهما، أو الرجاء لما لهما، ونحو ذلك من المقاصد، التي لا يؤجر عليها العبد.
﴿وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا﴾ أي: أدع لهما بالرحمة أحياء، وأمواتاً. جزاء على تربيتهما إياك، صغيراً.
وفهم من هذا، أنه كلما ازدادت التربية، ازداد الحق. وكذلك من تولى تربية الإنسان في دينه ودنياه، تربية صالحة غير الأبوين، فإن له على من رباه حق التربية.
هكذا نجد الإسلام دستوراً جامعاً ومنهاجاً شاملاً ينظم علاقاته بالجماعة في كافة الجوانب. إن الإسلام يهتم بتنمية العقل والفكر ويحث الإنسان إلى التفكير والتأمل والتدبير في مخلوقات الله تعالى في آياته المعجزة.
هذا ويحرص ديننا الإسلامي أشد الحرص على تنمية الجوانب الخلقية في المسلم فنجده يعمل دائماً على تنمية ضميره وتأكيد إحساسه بالواجب نحو نفسه ونحو مجتمعه. كما يهتم الإسلام بتأكيد العدالة الاجتماعية والمساواة فيما يحمله ذلك من معاني الرحمة والعطف والمودة والتعاون.

كما يربي الإسلام أبناءه على الإخلاص والوفاء والطاعة والقناعة. وأن يتحلى دائماً بالوجه الطلق البشوش وكذلك يحث المسلم على الكرم والعطاء والصبر والرفق وإسداء النصح وعلى العفو عند المقدرة.

فإن الإسلام يعمل على بناء الشخصية المتكاملة للمسلم بما ينميه فيه من الصفات الجسدية والروحية والفكرية والعقائد النفسية والخلقية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية.

ويتبلور ذلك من خلال:

- التسامح والعفو في المواقف : يقول الله تعالى في كتابه الجليل ﴿فَاصْفَحِ الصَّفْحَ الْجَمِيلَ﴾ (سورة الحجر، من الآية: ٨٥).
- وقوله تعالى: ﴿وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ (سورة آل عمران، من الآية: ١٣٤).
- والتواضع: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْناً وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلاماً﴾ (سورة الفرقان، آية: ٦٣).
- والتعاون:﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ (سورة المائدة، من الآية: ٢).
- والتشاور: ﴿وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ﴾ (سورة الشورى، من الآية: ٣٨).
- والترابط: ﴿وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعاً وَلا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَاناً﴾ (سورة آل عمران، من الآية: ١٠٣)
- والتعارف:﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوباً وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ (سورة الحجرات، آية: ١٣).

وحسن التعامل مع الآخرين: يقول الله تعالى: ﴿وَلا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾ (سورة فصلت، آية: ٣٤).

ويقول الرسول ﷺ: (لا يكن أحدكم إمعة يقول: أنا مع الناس إن أحسن الناس أحسنت وأن أساؤا أسأت ولكن طنوا أنفسكم إن أحسن الناس أن تحسنوا وأن أساؤا أن تجتنبوا إساءتهم).

وهذا سيدنا هود عليه السلام يجد لقومه العذر عندما رفضوا دعوته إلى توحيد الله، ﴿إِنَّا لَنَرَاكَ فِي سَفَاهَةٍ وَإِنَّا لَنَظُنُّكَ مِنَ الْكَاذِبِينَ * قَالَ يَا قَوْمِ لَيْسَ بِي سَفَاهَةٌ وَلَكِنِّي رَسُولٌ مِنْ رَبِّ الْعَالَمِينَ * أُبَلِّغُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي وَأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ﴾ (سورة لأعراف، آية:٦٦- ٦٨).

صدق الله العظيم. وصدق رسوله الكريم. وسلام على المرسلين.

الاتصال الاجتماعي
ببعض الأفـراد العاديين

أولاً: الطفل والاتصال الاجتماعيثانياً: المسن والاتصال الاجتماعي

الاتصال الاجتماعي ببعض الأفراد العاديين

أولاً: الطفل والاتصال الاجتماعي:

يقوم الرضع خلال تفاعلهم الاجتماعي باستخدام خمسة من ضروب السلوك المؤثرة والموجهة هي: الصراخ والتحديق والابتسام والمناغاة والتقليد ويتخذ كل سلوك نسقه الطبيعي الخاص الذي به يستطيع الطفل أن يتصل بالعالم المحيط به. وفيما يلي الحديث عن كل سلوك:

(١) الصــراخ:

يمثل الصراخ أول أثر يلقيه الرضيع في محيطه ويبقى خلال الأشهر الأولى السبيل الرئيس الذي يشير إلى حاجات الرضيع ويختلف الصراخ عن ضروب السلوك الاجتماعي الأخرى مثل التحديث والابتسام والمناغاة والتقليد في أنه محزن ويقوم به الفرد نفسه خلافاً للأنماط الأخرى المفرحة ومع ذلك فإن الصراخ يوجه الوالدين إلى الرضيع ويدفعهما للاهتمام به مما يدفع الأخير إلى التوقف عن الصراخ.

ويبكي الصغار في بواكير حياتهم بسبب الجوع أو الألم وثمة أدلة عملية تدل على قدرة كل من الجوع والألم على توليد أنواع مختلفة من الصراخ : فيرتبط الصراخ المتناغم الذي ينشأ تدريجياً بالجوع كما ينجم الصراخ الحاد المتنافر عن الألم ولا يمكن معرفة مشاعر الطفل المرتبطة بصراخه ولا يدرك الأمهات السبب الذي يدفع رضيعهن للصراخ سوى تعميم متعجل لما يعرفنه من حال أطفالهن.

يبدأ الأطفال خلال السنة الأولى بالصراخ لفترات قصيرة مستخدمينه كواسطة للاتصال بالآخرين ويروي بل واينزوورث أن أولاد ما دون الشهر الثالث عندما يكونون وحدهم يصرخون أكثر مما لو كانت أمهاتهم على مرأى منهم أما بين الشهرين التاسع والثاني عشر فيزيد صراخهم عندما يرون الأم ولا يستطيعون لمسها أكثر مما لو حملوا أو كانوا وحدهم. وهكذا تنقلب وظيفة الصراخ في السنة الأولى إلى نمطاً أو أسلوباً للاتصال وقد لاحظ الباحثان أن صراخ الطفل في نهاية السنة الأولى ينخفض إلى نصف كمه في الشهر الثالث.

(٢) التحديق:
يعد التحديق أول سلوك يستخدمه الرضيع لتوجيه ذاته في العالم ولتلقي المعلومات عنه. وتؤكد إحدى وجهات النظر أن الطفل يدرك العالم كتشويش مبهم. غير أن الأدلة العلمية الأخيرة تشير إلى ولادة الرضيع مجهزاً بعدد من القدرات البصرية المتطورة إذ يستطيع حديثي الولادة التركيز في الشيء وملاحقته بأعينهم كما يستطيعون تمييز فروق الأشياء في الحجم والشكل وتفضيل المركب على البسيط والجديد على المألوف. تساعد تلك الخواص الادراكية الرضيع على التوجه نحو الناس والعالم ويفضل الرضع بدءاً من الشهر الرابع التطلع إلى الوجوه بدلاً من الأشياء ويفضل وجه الأم على سائر الوجوه فهو أول اتصال اجتماعي.
وتبرز علاقات ادراكية جديدة حالما يبدأ الرضيع التحديق المحدد في وجه الراشد وعينه على الخصوص فاتصال العين بالعين خبرة تنقل العلاقة إلى طور جديد وتجعل الراشد يحس وللوهلة الأولى أنه إنما يتعامل مع كائن بشري يستطيع أن يتصل بالآخرين وهنا يقال إن تحديق الطفل فرصة لممارسة سيطرته على الآخر إضافة إلى تقويته للروابط الاجتماعية بينه وبين الراشد ويستطيع الطفل شأن الراشد أن يمارس التحديق بصور وأشكال مختلفة تشجع العلاقة الاجتماعية أو تحبطها.
(٣) الابتسام :
الابتسام : يبتسم الرضع منذ الولادة استجابة لمختلف المثيرات الداخلية ويمكن إظهار البسمة منذ الشهر الأول بإثارة الرضيع بالصوت المرتفع. إلا أن ذاك النوع من الابتسام يبقى عديم الصيغة وتعوزه الحرارة الملازمة للفعل الاجتماعي.
وتتغير ابتسامة الرضيع في حوالي الأسبوع الرابع بصورة جذرية فتتسع ابتسامته وتستمر لفترة طويلة وتتشكل التعابير الوجهية التي تضيء العين. ولا تنطلق الابتسامة في هذه السن استجابة للأصوات الشديدة وحالات الشعور العميقة للرضيع بل إنها تنطلق استجابة للأشياء الحية وللوجوه المتحركة المرافقة للصوت البشري والاتصال الاجتماعي هنا يكون بصورة ضعيفة.

تظهر الابتسامة الاجتماعية ذات التعبير الدافئ في ذات الوقت الذي يبدأ فيه الرضيع تمييز الوجوه البشرية التي يتطلع إليها ويتبادل الطفل هنا التحديق مع الراشد بدل التحديق بالأشياء وخلافاً لاعتقاد غالبية الأمهات بأن رضيعهن يفهمهن الآن، تبقى الابتسامة الاجتماعية المبكرة عشوائية لا انتقائية إذ أن الرضيع يبتسم لوالدته وللآخرين من أعضاء الأسرة على السواء ولا يميز الأطفال الوجوه ولا يطلقون ابتساماتهم الاجتماعية المنتقاة حقاً إلا عند الشهر الخامس أو السادس تقريباً. إذ يبدأ الطفل في هذه السن بالابتسام للوجه المألوف بدل الوجه الغريب بل أنه يبدأ ينفر من الغريب ويحذره والاتصال الاجتماعي هنا يزداد بالتدريج.

(٤) المناغاة :

الطفل يناغي بسبب إحساسه باللذة ويتغير الصوت الذي يطلقه الرضيع في بداية الشهرين الرابع أو السادس إلى شيء من الغرغرة لدى سماع الأصوات أو مرأى الوجوه المتحركة. وكما هو الشأن في نمو الابتسامة الاجتماعية فإن صوت ابن الشهر الأول يشير إلى الاهتمام الاجتماعي ويجذب اهتمام الآخر وعطفه، مما يوسع إطار الابتسامة لتغدو استجابة مبدئية للمبصر ويعتبر صوت الأنثى الراشدة استثارة لصوت الرضيع، الأمر الذي يدل على نمو قدرة ابن الشهر الأول على التعرف على بعض خصائص الصوت بضرب من التقليد الذاتي الذي ينقلب بعد تميزه إلى المناغاة.

وتتطور المناغاة عبر عدد من المراحل التي تشق الطريق للنمو اللغوي فتشمل الغرغرة حوالي الشهر الثالث أو الرابع مقاطع صوتية صافية ومتميزة وفي بداية الشهر السادس تزداد الأصوات العفوية التي يطلقها الرضع فيما بينهم وفي الشهر التاسع يكررون ما يسمعونه من أصوات الآخرين. هذا وتقدم المناغاة بصرف النظر عما تعنيه بالنسبة للنمو اللغوي نمطاً عاماً من التقليد يشير إلى اهتمامات الرضيع الاجتماعية المتنوعة.

(٥) التقليد :

يفوق التقليد كل السبل والوسائل التي يتمكن الأطفال بوساطتها من النمو والتحول إلى راشدين إذ أن تقليد الصغار للكبار في مراحل النمو كلها يساعد على اكتساب المهارات الاجتماعية المختلفة.

يبدأ سلوك التقليد مع بداية المناغاة ويمتد ليشمل تقليد حركة الآخرين ولا يتعامل الأهل في هذه المرحلة مع كائن يبتسم لهم أو يتطلع إليهم بل مع كائن يحادثهم عبر صدى أصواتهم ولا يهم أن يعرف الطفل ما يقول بل يكفي الوالد أن يسمع أنه يخاطب بـ ماما أو بابا حتى يطلق تعابير تحمل في طياتها كل ضروب العطف والسعادة كما تحمل تجربة الرضيع الاجتماعية.

هذا ويقود ميل الرضع لتقليد ما يرون أو يسمعون إلى العديد من أنماط التفاعل اللعبي مع الوالدين تلك التفاعل الذي يبدو في المحاكاة والتقليد على مسرح يضم الطفل والأم. كي ينطق الطفل بما تنطق به الأم.

فالتقليد تعبير واضح عن الاهتمامات الاجتماعية. ولا يمر سلوك التقليد شأن الابتسام عبر مرحلة عشوائية لا انتقائية بل أنه ومنذ البدء يكون تقليداً لأناس مألوفين يختارهم الرضيع بسبب ما ينشأ لديه نحوهم من تعلق متميز وفريد يؤدي إلى ضرب من التفاعل التبادلي الذي يعزز سلوكي التعلق والتقليد طبقاً لنظرية باندورا.

سلوك الطفل الرضيع:

ليس التحديق والابتسام والمناغاة والتقليد إلا سمات طبيعية تحدث تلقائياً خلال عملية النمو وتفيد في عملية الاتصال؛ إذ يعتقد بولبي أن في متناول البشر رصيداً من سلوك فطري يفيد في الإبقاء على حياتهم في الفترات الأولى من الحياة ويفيد في تعلمهم أساليب الدفاع عن حياتهم والإبقاء عليها. هذا ولسلوك التأثير والتوجيه لدى الرضيع قيمة في الإبقاء على النوع تتأكد عبر جذب انتباه الأهل والراشدين لإطعام الرضيع وإمساكه والعناية به بصرف النظر عن الجدل حول فطرية سلوك التأثير التوجيهي فإن شموليته لكل أطفال النوع البشري تجعل له مكانة وظيفية هامة في حياة النوع فلقد تبين من دراسات تجريبية متعددة شملت أطفال رضع بين الشهرين الثاني والسابع أن إطلاق الرضع للأصوات يزداد بتعزيزه بالابتسام والنقر تحت الذقن والربت على البطن لدى الوليد أو مناغاته. ثم إن الرضيع يزيد من تكرار ابتساماته إن رد على ابتسامته بنظيرتها. ولقد وجد يارو ورفاقه أن كمية الإثارة التي تقدمها الأم للطفل تزيد من شدة الاستجابة الاجتماعية للآخر ومن توجهه الهدفي ومن سلوك بلوغ الأشياء وإمساكها. وتؤكد نتائج (يارو) وسواها أن الاستجابة

العضوية والعاطفية تشجع الرضيع للمبادرة الاجتماعية وتشدد من ميله لكشف الواقع الاجتماعي من حوله وبالتالي الاتصال بهذا الواقع الاجتماعي.
أضف إلى ذلك أن أغلب الأدلة تشير إلى حاجة الطفل للإثارة الاجتماعية لفائدتها في استدعاء استجابته الاجتماعية فقليل من العناية بالطفل أو الابتسام له أو التحدث إليه يؤثر على عملية الاتصال بالآخرين.
هذا عن الطفل في مرحلة المهد وطرق اتصالاته المختلفة، لكن ماذا عن طفل المرحلتي المبكرة والوسطى؟؟
كي يتم الاتصال بطريقة سوية ونكسبه طرق سلوك لتقوية العلاقات الإنسانية علينا عن نتحدث عن التعاون كمفهوم وأهمية وفوائد ونظريات مفسرة وكذا طرق إكساب الطفل كيفية التعامل مع جماعة أقرانه بأسلوب يدعم علاقاته الإنسانية فيما بعد.
أولاً: الطفل وسلوك التعاون:
(١) المفهوم الاجتماعي للتعاون:
التعاون هو عمل جماعة من الأفراد معاً من أجل الوصول إلى هدف واحد مشترك ومحدد شرط أن يقوم كل فرد داخل الجماعة بتقديم مهمة تسهيل الوصول إلى تلك الهدف.
وسواء كان هذا الهدف مرتبط بالجوانب الاجتماعية أو التعليمية، فمن خلاله يستطيع الطفل أن يكتسب مجموعة من الخبرات والمعلومات والآراء والأفكار والمقترحات – وحسن الاستماع للآخرين والمهارات الاجتماعية الإيجابية أثناء الموقف التعاوني الذي يتسم بالاعتماد المتبادل بين أفراد المجموعة.
والتي من خلالها يكتسب مجموعة من القيم منها:
١- العطاء Donating: بمعنى أنه يعطي وتبرع ويساهم مع الآخرين في كثير من المواقف الاجتماعية.
٢- يساعد Helping: أي يقدم الطفل المعاونة للآخرين في حينها من أجل الوصول إلى هدفهم.
٣- الإيثار Altruism: وهو سلوك اجتماعي مقبول لابد أن نكسبه للطفل وهو تقديم الآخرين عليه في مواقف إفادة ومصلحة ذاتية له.

٤- المعاضدة Succorence: أي أنها تعبير عن طلب المساندة فيها يطلب الطفل من الآخرين المساعدة والمشاركة عندما يتعرض لمشكلة ما.
٥- الانتماء Affiliation: الطفل أثناء التعاون يتعلم ويتكلم بلغة الإنتماء وهو المشاركة والمساندة لزميله والتودد إليه والإخلاص له والانجذاب له.
٦- التعاطف Sympathy: أيضاً أثناء التعاون يتعلم الطفل اهتمامه بالآخرين ويشاركهم في المواقف الشخصية الخاصة بهم فرح أم حزن أم ألم.
مما سبق يمكن القول أن مثل هذه السلوكيات الاجتماعية الإيجابية بصورها المختلفة تعزز وتدعم وتعلم الطفل فيما بعد كيف يتمكن من اقتناء علاقات اجتماعية بصورة سريعة عن طفل غيره غير متعاون.
أضف إلى ذلك إن الطفل أو الفرد التعاوني له سمات أو خصائص يتميز بها. وهي:
(أ) خصائص نفسية:
١- اليقظة والانتباه.
٢- الشعور بالأمان مع الآخرين.
٣- عدم الخجل والانطواء.
٤- عدم الخوف من الآخرين.
٥- الثقة بالذات.
٦- له القدرة على التعبير عن ذاته.
٧- الاشتراك في المناقشات والمنافسات الجماعية.
٨- الدافعية للإنجاز.
(ب) الخصائص المعرفية:
الطفل التعاوني يتميز:
١- القدرة على الإقناع والتوصل إلى أفكار مفيدة.
٢- له القدرة على الوصول إلى الهدف بأقل جهد.
٣- يستطيع الطفل التعاوني أن ينسق ويقسم أي عمل ما.
٤- له القدرة على المواجهة.
٥- تأييد زملاءه على الأفكار المفيدة.
(ج) الخصائص الاجتماعية:

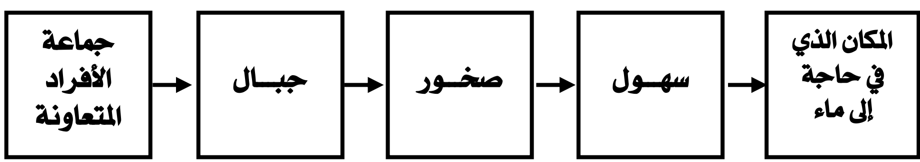
الطفل التعاوني يتميز بـ:
١- الانتماء والعمل بروح الجماعة.
٢- عدم العزلة وعدم حب الذات.
٣- عدم العدائية.
٤- يشعر بالآلفة وهو داخل الجماعة.
٥- من السهل عليه تكوين علاقات اجتماعية.
٦- يقسم العمل الاجتماعي دون تنافس.
٧- يبذل أقصى جهد لتحقيق هدف الآخرين.

والتعاون بصفة عامة يزيد من المكاسب الاجتماعية سواء لدى الطفل أو الفرد العادي.

وموضوع التعاون القائم على الفكر الأداء والمثال الذي يوضح ذلك مثال توصيل كمية من المياه إلى منطقة صعبة الوصول إليها حيث الطريق إليها به جبال وصخور وسهول.

السؤال هنا داخل جماعة وأفراد التعاون كيف نصل بالماء إلى هذا المكان.

أنظر إلى الشكل وكيف تضافرت الأداءات للجماعة التعاونية وحقق الفكر توصيل كمية المياه إلى المكان.



الفكر: توزع جميع أفراد الجماعة على الطرق المختلفة بحيث ينتشر الأفراد بين الجبال والصخور والسهول. حتى آخر جزء بالقرب من المكان المراد توصيل الماء إليه

الأداء: تعبئ المياه في عدد كبير من الأواني سهل الإمساك بها. ثم يسلم الإناء الأول إلى أول فرد وأول فرد يعطيه لثاني والثاني يعطيه لثالث وهكذا حتى تنتهي كمية المياه المطلوبة والموجودة في الأواني، وتصل إلى المكان الذي في حاجة إلى ماء.

وهنا ظهرت فكرة أن في التعاون تقسيم العمل إلى مهام فرعية من أجل الوصول إلى الهدف المنشود.

لكن توجد مواقف تعاونية – غير مرغوبة- مثل التعاون في التحصيل الدراسي (الغش وتقديم معلومات للأطفال متأخري وضعيفي التحصيل بصورة) سهلة أيضاً التعاون المقيد- أي التعاون الخالي من التفكير والإبداع والابتكار- بمعنى أن يكون الطفل داخل الجماعة عبارة عن آلة تعمل دون فكر. وهنا لابد من تحقيق التوازن بين التعاون والاستقلالية داخل الفرد حتى لا يقال أن هذا أمر بيروقراطي (سيطرة).

(٢) مفهوم التعاون في الإسلام:

التعاون: هو مساعدة عدة الأفراد والجماعات بعضهم بعضاً في قضاء الحاجات وفعل الخيرات: ويتضح هذا عندما أمر الله سبحانه وتعالى فقال:

﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾

[سورة المائدة الآية:٢]

ففي الآية الكريمة أفكار لتعاون المرفوض، فقد نهى عن التعاون على الشر وقوله تعالى: ﴿وَإِذْ يَرْفَعُ إِبْرَاهِيمُ الْقَوَاعِدَ مِنَ الْبَيْتِ وَإِسْمَاعِيلُ رَبَّنَا تَقَبَّلْ مِنَّا إِنَّكَ أَنْتَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ﴾ [سورة البقرة الآية:١٢٧]

وهذا التعاون التي تدل عليه الآية الكريمة اتضح عندما أمر الله إبراهيم – عليه السلام- أن يرفع جدران الكعبة، ويجدد بناءها، فقام إبراهيم – عليه السلام- على الفور لينفذ أمر الله، وطلب من ابنه إسماعيل – عليه السلام- أن يقدم له العون في بناء القواعد للبيت الله الحرام، فأطاع إسماعيل أباه، وتعاونا معاً حتى تم بناء الكعبة الشريفة.

وقوله تعالى: [في سورة الكهف آية:٩٤] ﴿قَالُوا يَا ذَا الْقَرْنَيْنِ إِنَّ يَأْجُوجَ وَمَأْجُوجَ مُفْسِدُونَ فِي الأَرْضِ فَهَلْ نَجْعَلُ لَكَ خَرْجاً عَلَى أَنْ تَجْعَلَ بَيْنَنَا وَبَيْنَهُمْ سَدّاً﴾.

والتعاون هنا قام به ذا القرنين. الذي أعطاه الله مُلكاً عظيماً، فكان يطوف الأرض كلها من مشرقها إلى مغربها، وقد مكّن الله له في الأرض- وأعطاه السلطة والقوة فكان يحكم بين الناس بالعدل وتطبيق أوامر الله.

وكـان فـي الأرض قـوم مفسـدون هـم يـأجوج ومـأجوج ينهبـون أمـوال النـاس ويهاجمون الجيران ويظلمون الناس ظلماً شديداً، فطلب هؤلاء الضـعفاء من ذا القـرنين التعـاون والاستغاثة. وذلـك بإقامـة سد يمنـع وصـول أهل الفسـاد إلـيهم ويحول بينهم وبين يأجوج ومأجوج ومظهر التعاون كان في طلب ذي القـرنين الـذي حـث علـى أن يتحـدوا جميعـاً ويكونـوا يـداً واحـداً لأن هـذا السـد يحتـاج التعاون فيما بينهم كمـا يحتـاج إلـى جهود شـاقة إذ عليهم أن ينقبوا ويبحثـوا فـي الصحـراء والجبال للحصول على الحديد اللازم لعمل السد – وهنا تعاون النـاس جميعاً لجمع كمية كبيرة من الحديد بلـغ ارتفاعـه طـول الجبـال. وقـام ذا القـرنين بالتعاون معهم بصهر هذا الحديد وجعلوه سداً شديد الصـلابة يحـول بينـهم وبين قوم الظلم يأجوج ومأجوج.

وقـال تعـالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفّاً كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُوصٌ﴾ [صورة الصف آية:٤]

هذا وقد جاء [في سورة طه آية: ٢٩-٣٢] ﴿وَاجْعَلْ لِي وَزِيراً مِنْ أَهْلِي * هَارُونَ أَخِي * اشْدُدْ بِهِ أَزْرِي * وَأَشْرِكْهُ فِي أَمْرِي﴾. ومظهر التعاون هنا واضحاً عندما أرسل الله موسى – عليه السلام. إلـى فرعون يـدعوه إلـى عبـادة الله وحده فدعى موسى ربه وقال ما ورد في الآيات سالفة الذكر. وفيـه طلب العون من أخيه عندما يقف أمام فرعون الظالم.

هـذا ومـن أقـوال النبـي عليـه أفضـل الصـلاة والسـلام وعلـى أهلـه والصـحابة أجمعين.

قال النبي ﷺ : (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد، إذا اشتكى منه عضو تداعي له سائر الجسد بالسهر والحمى).

وقوله صلوات الله عليه وسلم تسليماً: (يد الله مع الجماعة).

وقوله عليه الصلاة والسلام: (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً).

وقوله ﷺ : (من كان عند فضل ظهر فليعد به على من لا ظهر لـه، ومن كـان عنده فضل زاد فليعد به على من لا زاد له)

ومن أمثلة عن السلف الصالح في حرصهم على قضاء حوائج الناس:

١ـ كان أبو بكر الصديق ـ رضى الله عنه ـ يحلب للحي أغنامهم، فلما استُّخلف قالت جارية منهم: الآن لا يحلبها، فقال أبو بكر: بلى وإني لأرجو أن ليغيرني ما دخلت فيه عن شيء كنت أفعله.
٢ـ كان عمر بن الخطاب – رضي الله عنه ـ يتعاهد بعض الأرامل فيسقي لهن الماء بالليل. ورآه طلحة بالليل يدخل بين امرأة. فدخل إليها طلحة نهاراً فإذا عجوزاً عمياء مقعدة، فسألها: ما يصنع هذا الرجل عندك؟ قالت: هذا له منذ كذا كذا. يتعاهد، يأتيني بما يصلحنى ويخرج عني الأذى. فقال طلحة: ثكلتك أمك يا طلحة عثرات عمر تتبع.
٣ـ وكان أبو وائل يطوف على نساء الحي وعجائزهم كل يوم فيشتري لهن حوائجهن وما يصلحهن.
٤ـ وقال مجاهد: صحبت ابن عمر في السفر لأخدمه فكان يخدمني أكثر.
٥ـ وكان حكيم بن حزام يحزن على اليوم الذي لا يجد فيه محتاجاً ليقضي له حاجته فيقول: ما أصبحت وليس ببابي صاحب حاجة، إلا علمت أنها من المصائب التي أسأل الله الأجر عليها.
أسس إسلامية تدعم الاتصال الاجتماعي لدى الصغار:
الأخلاق هي لب الإسلام وجوهره، لأن الإسلام في حقيقته إنما هو دعوة إلى مكارم الأخلاق كما في حديث أبي هريرة – رضي الله عنه ـ قال: قال النبي ﷺ: (إنما بعثت لأتمم صالح الأخلاق). فمفتتح الأخلاق ومبتدؤها الإخلاص لله تعالى، وهو مقصد التربية الإسلامية وهدفها الأجل.
والأبوان المسلمان الواعيان ينبغي قبل كل شيء أن يحققا الإخلاص لله تعالى، وأن يتحليا بمكارم الأخلاق ليكون تعليمهم الأولاد ذلك وتربيتهم عليه بأسلوب القدوة العملية التي هي أعمق تأثيراً من الأسلوب الخطابي أو التلقين أو التذكير أو غيرها من أساليب التعليم.
ولقد أمر القرآن العظيم عموم المسلمين بالتحلي بمكارم الأخلاق ومجامعها ونهاهم عن رذائلها قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ [سورة النحل آية:٩٠].

كما شنع على الذين يقولون ما لا يفعلون، الذين تخالف أقوالهم أفعالهم، قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لا تَفْعَلُونَ * كَبُرَ مَقْتاً عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لا تَفْعَلُونَ﴾ [سورة الصف آية:٢-٣].

ونوه بقيمة الكلمة التي يتبعها عمل وقدوة صالحة يراها الولد في أبويه أو أحدهما، قال تعالى: ﴿يَا أُخْتَ هَارُونَ مَا كَانَ أَبُوكِ امْرَأَ سَوْءٍ وَمَا كَانَتْ أُمُّكِ بَغِيّاً﴾ [سورة مريم آية :٢٨].

إن تربية الأولاد على الأخلاق الإسلامية مهمة جليلة، بل هي المهمة الأساسية التي تناط بالآباء فليس أحد أقدر من الوالدين على ترسيخ الأخلاق في فؤاد الولد وتحويرها على النمط المتوخى وحمايته من المؤثرات السلبية.

قال الإمام ابن القيم - رحمه الله-: (ومما يحتاج إليه الطفل غاية الاحتياج الاعتناء بأمر خُلقه فإنه ينشأ على ما عوده المربي في صغره من حرد[١] وغضب، عجلة وخفة وطيش، وحدة وجشع، فيصعب عليه في كبره تلافي ذلك، وتصير هذه الأخلاق صفات راسخة له، ولهذا تجد أكثر الناس منحرفة أخلاقهم وذلك من قبل التربية التي نشأوا عليها).

وكذلك يجب أن يتجنب الصبي إذا عقل مجالس اللهو والباطل والعناء وسماع السوء، فإذا علق بسمعه عسر عليه مفارقته في الكبر فتغيير العوائد من أصعب الأمور يحتاج صاحبه إلى استجداد طبيعة ثانية، والخروج على حكم الطبيعة المعتادة عسر جداً.

وينبغي لوليه أن يجنبه الأخذ من غيره غاية التجنب، فإنه متى أعتاد الأخذ صار له طبيعة، ونشأ بأن يأخذ لا بأن يعطي ويعوده البذل والإعطاء وإذا أراد الولي أن يعطي أحداً شيئاً أعطاه إياه على يده ليذوق حلاوة الإعطاء.

ويجنبه الكذب والخيانة أعظم مما يجنبه السم الناقع فإنه متى سهل له سبيل. الكذب والخيانة أفسد عليه سعادة الدنيا والآخرة وحرمه كل خير.

ويجنبه الكسل والبطالة والراحة، بل يأخذه بأضدادها، ولا يريحه إلا بما يجم نفسه وبدنه للشغل، فإن للكسل والبطالة عواقب سوء ومغبة ندم، وللجد والتعب عواقب حميدة إما في الدنيا وإما في العقبى وإما فيهما، فأروح الناس أتعب

---

[١] الحرد: هو شدة الغيظ

الناس وأتعب الناس أروح الناس، فالسيادة في الدنيا والسعادة في العقبى لا يوصل إليهما إلا على جسر من التعب، ويعوده الانتباه آخر الليل فإنه وقت قسم الغنائم وتفريق الجوائز، فمستقل ومستكثر ومحروم، فمتى اعتاد ذلك صغيراً سهل عليه كبيراً.

هذا ولا يخفى أهمية إبراز جانب القدوة العملية في أخلاق الوالدين إذ طبع الولد على حب المحاكاة والتقليد، فهو يرى العالم من خلال ما يلقنه الأب والأم، وتمثل أخلاقهما المعيار الأصدق والأسمى في نظر الطفل، لذا نوه الحديث الشريف بتأثير الوالدين العميق في (تدين) الولد وتوجهه الفكري والعقدي كما أشار إلى ذلك حديث أبي هريرة – رضي الله عنه- عن النبي ﷺ قال: "ما من مولود إلا يولد على الفطرة فأبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه كما تنتج البهيمة بهيمة جمعاء هل تحسون فيها من جدعاء".

وعليه فينبغي للآباء توخي الصدق وعفة اللسان والالتزام بسائر الخصال الشريفة التي يأمر بها الدين الحنيف، والتزامهم بذلك جزء أساس في صلاح البيت وأسلوب رشيد بالغ التأثير في تربية الأولاد على الخلق الفاضل الكريم.

وفيما يلي بعض النماذج المقتبسة من الكتاب العزيز وسنة النبيﷺ يستضاء بها فى هذا المضمار:

- الإخلاص :

الإخلاص لب الدين وحقيقته، وكلمة الإخلاص "لا إله إلا الله" أساس الدين وأصله الأصيل، وهو ما اتفقت عليه جميع رسالات الله. قال الله تعالى: ﴿وَمَا أُمِرُوا إلا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ﴾ [سورة البينة الآية: ٥].

وتربية الولد على الإخلاص في الأقوال والأعمال والمقاصد يبدأ منذ سن مبكرة، ليستشعر غايته في كل عمل يؤديه وهي ابتغاء وجه الله، وبهذه النية الصالحة يرشد مسلكه فيتخلص من أدواء النفس وتتأسس أخلاقه على أساس وطيد ويكتب له ولوليه بذلك الأجر.

قال تعالى: ﴿وَمَا لأَحَدٍ عِنْدَهُ مِنْ نِعْمَةٍ تُجْزَى* إلا ابْتِغَاءَ وَجْهِ رَبِّهِ الأَعْلَى* وَلَسَوْفَ يَرْضَى﴾ [سورة الليل آية:١٩-٢١]، فمن أخلص فابتغى وجه ربه رضي عنه وأرضاه بالجزاء الأوفى.

إن للإخلاص في حياة المسلم القيمة العليا والأثر الأكبر، وإن تربية الولد على هذه الخصلة الشريعة والخلق الأصيل أفضل ما يقدمه والد لولده وفلذة كبده بل هو أجل ما يديه إليه وينشئه عليه.

- الصـــدق:

هو مطابقة القول العمل، وموافقة الكلام الواقع، قال في مفردات القرآن: الصدق مطابقة القول الضمير والمخبر عنه معاً، ومتى انخرم شرط من ذلك لم يكن صدقاً تاماً.

والصدق من أمهات الأخلاق، وهو من خصائص المؤمنين، يهدي إلى الخير إلى جنات النعيم كما أن الكذب من صفات المنافقين يهدي إلى الشر وإلى عذاب الجحيم، كما في حديث عبدالله بن مسعود - رضي الله عنه - قال: قال النبي ﷺ: "إن الصدق يهدي إلى البر وإن البر يهدي إلى الجنة، وإن الرجل ليصدق حتى يكون عند الله صديقاً، وان الكذب يهدي إلى الفجور وإن الفجور يهدي إلى النار، وإن الرجل ليكذب وبتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذابا" رواه البخاري ومسلم.

وفي حديث أبي هريرة –رضي الله عنه- قال: قال رسول الله ﷺ: "آية المنافق ثلاث: إذا حدث كذب وإذا وعد أخلف وإذا اؤتمن خان" رواه البخاري ومسلم.

وتربية الولد على فضيلة الصدق يكون في المقام الأول بالقدوة بأن يلتزم الأبوان وسائر من في البيت بالصدق في القول والعمل. في الجد والهزل، ليرى الولد ذلك تطبيقاً عملياً فينشأ عليه ويراه خلقاً حياً فلا ينفك عنه طيلة حياته بعد أن تربى عليه واشتد عوده به.

لقد حرص الدين الحنيف على أن تكون سمة الصدق جلباباً يتحلى به البيت المسلم حتى في أسلوب التعامل مع الأطفال الصغار الذين قد لا يتفطن لنباهتهم ودقة تلقيهم من خلال سلوك الآباء.

وفي حديث عبد الله بن عامر – رضي الله عنه- قال: دعتني أمي يوماً ورسول الله ﷺ قاعد في بيتنا فقالت: ها تعال أعطيك فقال لها رسول الله ﷺ: "وما أردت أن تعطيه"؟ قالت: أعطيه تمراً، فقال لها رسول الله ﷺ: "أما إنك لو لم تعطيه شيئاً كتبت عليك كذبة" رواه أبو داود.

والأبوان يحتاجان إلى ترغيب الولد في المحاسن وتحبيبها إليه، فعليهما أن لا يعداه بشيء إلا بنية التحقيق وإن كان من الأمور المحقرة، وإن كان على سبيل المزح، ولقد كان النبي ﷺ يمازح أصحابه لكنه كان لا يقول إلا حقا.

ومن الصدق في القول الاقتصاد في الكلام والاقتصار على النافع منه وهو ما ينبغي ملاحظته في تربية الناشئة وفي حديث حفص بن عاصم - رضي الله عنه- مرفوعاً: "كفى بالمرء أن يحدث بكل ما سمع".

إن الصدق كما أنه سمة البيت المسلم الرشيد، هو – كذلك- سبيل إلى التحلي بسلسلة لا يستهان بها من مكارم الأخلاق المرتبطة بالصدق كالعفة والأمانة والوفاء، بل لا تكاد تجد خلقاً فاضلاً إلا وله عُرى تتداخل مع الصدق في وشائج متلاحمة، وتأمل حديث صفوان – رضي الله عنه- وفيه قول النبي ﷺ لما سئل أيكذب المؤمن قال: "لا" رواه مالك فجعل الصدق أمارة الإيمان.

- عفة اللسان:

اللسان آلة النطق والبيان، وهي نعمة تميز بها الإنسان عن سائر البهائم، وللسان محاسنه بل لا تجاريه في المحاسن جارحة أخرى وللسان –أيضاً- آفاته المهلكة، وعليه فان مصير الإنسان يتقرر من لسانه وفي حديث أبي هريرة – رضي الله عنه- قال: قال النبي ﷺ: "إن العبد ليتكلم بالكلمة ينزل بها في النار أبعد ما بين المشرق والمغرب" رواه البخاري ومسلم.

ومما يستهين به كثير من الأباء حال الغضب الدعوة على الولد فقد يوافق ساعة إجابة فيتسبب في شقاوة ولده وفلذة كبده وقد جاء في حديث أبي هريرة – رضي الله عنه- عن النبي ﷺ قال: "ثلاث دعوات مستجابات دعوة المظلوم ودعوة المسافر ودعوة الوالد على ولده" رواه بن ماجه.

وفي حديث أبي اليسر – رضي الله عنه- مرفوعاً: "لا تدعوا على أنفسكم ولا تدعوا على أولادكم ولا تدعوا على أموالكم، لا توافقوا من الله تبارك وتعالى ساعة نيل فيها عطاء فيستجيب لكم" رواه مسلم وأبو داود في الصلاة.

ومما يعين الآباء على الالتزام بالكلمة الموفقة المسددة شعورهم بقيمتها وأثرها وتبعاتها كما سبق في حديث من ينزل بكلمته في النار أبعد ما بين المشرق والمغرب، وأيضاً التورط في لعن الوالدين وقد حذر منه ﷺ كما في حديث عبدالله بن عمرو رضي الله عنهما: "إن أكبر الكبائر أن يلعن الرجل والديه قيل

يا رسول الله وكيف يلعن الرجل والديه قال يسب الرجل أبا الرجل فيسب أباه ويسب أمه فيسب أمه" رواه البخاري ومسلم في الذكاه.

وفي اتخاذ السب عاده جرأه عظيمة فلئن كان سب المسلم فسقاً لو سبه مرة واحدة فكيف من يتخذ ذلك عادة جاء في حديث عبدالله بن مسعود - رضي الله عنه- قال : قال النبي ﷺ: "سباب المسلم فسوق وقتاله كفر"رواه البخاري ومسلم في الذكاه.

ومن هنا فإن ترويض اللسان على محاسن الأقوال والجامه بلجام العفاف والتقوى يبدأ من سن مبكرة ويتحمل الأبوان مسئولياتهما التربوية في تهذيب ألسنة الأولاد.

وأسلوب القدوة من أقوم الأساليب في تربية الناشئة على عفه اللسان، فإذا كان الولد سمع من أبويه أو أحدهما بذاءة اللسان من السب واللعن والطعن والتنقص والكذب والنميمة وكثره الحلف والحلف الكاذب، قلده في ذلك وجاراه وظن أن هذا من الذكاء والكياسة وترسخ ذلك لديه حتى يصبح ملكة على مر الأيام فيصعب تغييره وتحويره.

وأما إذا سمح منه قولاً كريماً ورأى هدياً قويماً تأسى به فصار له طبعاً فسعد وأسعد غيره.

إن المسلم يتميز عن غيره بعفة اللسان وسداد القول وهو مظهر من مظاهر السلامة وتكامل الرشد، قال الله تعالى: ﴿وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزَغُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلإِنْسَانِ عَدُوّاً مُبِيناً﴾ [الإسراء آية: ٥٣] وقال: ﴿لا يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلا مَنْ ظُلِمَ﴾ [سورة النساء الآية: ١٤٨]. وقال ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلاً سَدِيداً﴾ [سورة الأحزاب الآية :٧٠].

أي قصداً وحقاً وصواباً، مأخوذ من تسديد السهم ليصاب به الغرض، والقول السديد يعم الخيرات فهو عام في جميع ما ذكر وغير ذلك.

ومن هدي النبي ﷺ قول أنس – رضي الله عنه- "لم يكن النبي ﷺ سباباً ولا فحاشاً ولا لعاناً".

- إفشاء السلام :
الإسلام دين السلام والرحمة والوئام، والسلام أمارة المسلم قال تعالى: ﴿وَلا تَقُولُوا لِمَنْ أَلْقَى إِلَيْكُمُ السَّلامَ لَسْتَ مُؤْمِناً﴾ [سورة النساء الآية:٩٤]
وهو من الأعمال الجليلة ومن أسباب دخول الجنة ففي حديث أبي هريرة – رضي الله عنه- مرفوعاً: "ألا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم أفشوا السلام بينكم".
ولو تأملنا سيرة النبي ﷺ لوجدناها حافلة بتعليم الصغار السلام وتربيتهم وتعويدهم عليه، تأمل حديث أبي هريرة – رضي الله عنه- عنه ﷺ: "يسلم الصغير على الكبير والمار على القاعد والقليل على الكثير" رواه البخاري ومسلم في السلام.
وفي هذا الأمر والتوجه النبوي الكريم إشعار للأولاد الصغار بمكانتهم الاجتماعية وأنهم أهل لمبادلة التحية مع من يكبرونهم سناً أو مقاماً وأن الصغير يحترم الكبير ويبدؤه بتحية السلام، هذا من الجانب النظري.
أما الجانب التطبيقي فكذلك وهو متمم لجانب التلقين والتعليم، ولقد مر أنس – رضي الله عنه- على صبيان فسلم عليهم وقال: "كان النبي ﷺ يفعله" رواه مسلم في السلام. وأحواله ﷺ في هذا أكثر من أن تحصى.
ومن آداب السلام التي يسعى تربية الولد عليها:
– تعليمه صيغ السلام المشروعة بدءاً ورداً، أما البدء به فهو فضيلة كما سبق فيسلم الصغير على الكبير، فيقول السلام عليكم. ولما في إفشاء السلام من تعزيز لأواصر المحبة والألفة والمودة بين المسلمين.
– والصيغة الأكمل وهي السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.
– وأن رد السلام واجب وبدؤه سنة وفي وجوب الرد قول الله تعالى: ﴿وَإِذَا حُيِّيتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيباً﴾ [سورة النساء آية:٨٦].
– وأن السلام ينبغي أن يفشى بين أفراد المجتمع على اختلاف درجاتهم فلا يقتصر على المعرفة ولا يكون بين الكبار فقط، ولا يكون عند الحاجة أو لغرض فإذا انقضت الحاجة فلا سلام فإن هذا كله من الجهل والسفه وقلة الخير.

ففي حديث عبدالله بن عمرو- رضي الله عنه- قال: سأل رجل النبي ﷺ فقال: أي الإسلام خير؟ قال: "تطعم الطعام وتقرأ السلام على من عرفت ومن لم تعرف" رواه البخاري ومسلم في الإيمان.

– وأن هجر المسلم لا يجوز فوق ثلاث. فغي حديث أبي أيوب الأنصاري- رضي الله عنه- قال: قال رسول الله ﷺ: "لا يحل لرجل أن يهجر أخاه فوق ثلاث ليال يلتقيان فيعرض هذا ويعرض هذا وخيرهما الذي يبدأ بالسلام".

- آداب الاستئذان:

الأولاد الصغار- كما هو معروف- يكثر منهم الفضول وتكثر مع ذلك حاجتهم إلى التهذيب والتوجيه، وأدب الاستئذان من الآداب الإسلامية التي ينشأ عليها المسلم منذ صباه، ولقد تنزلت آيات من القرآن العظيم تحض المسلمين على إلزام الأولاد قبل بلوغ الحلم بهذا الأدب في ثلاثة أوقات فإذا بلغوا وصاروا مكلفين استأذنوا في سائر الأوقات التي يجب فيها الاستئذان، قال الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِيَسْتَأْذِنْكُمُ الَّذِينَ مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ وَالَّذِينَ لَمْ يَبْلُغُوا الْحُلُمَ مِنْكُمْ ثَلاثَ مَرَّاتٍ مِنْ قَبْلِ صَلاةِ الْفَجْرِ وَحِينَ تَضَعُونَ ثِيَابَكُمْ مِنَ الظَّهِيرَةِ وَمِنْ بَعْدِ صَلاةِ الْعِشَاءِ ثَلاثُ عَوْرَاتٍ لَكُمْ لَيْسَ عَلَيْكُمْ وَلا عَلَيْهِمْ جُنَاحٌ بَعْدَهُنَّ طَوَّافُونَ عَلَيْكُمْ بَعْضُكُمْ عَلَى بَعْضٍ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمُ الآيَاتِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ﴾ [سورة النور آية :٥٨]

ثم قال منوها بأن وجوب الاستئذان يسري على البالغين جميعاً: ﴿وَإِذَا بَلَغَ الأَطْفَالُ مِنْكُمُ الْحُلُمَ فَلْيَسْتَأْذِنُوا كَمَا اسْتَأْذَنَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ﴾ [سورة النور آية:٥٩]

فالأولاد يؤمرون بالاستئذان في الأوقات الثلاث قبل البلوغ، وفي كل وقت بعد البلوغ، عملاً بقول الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ [سورة النور آية:٢٧]

ومن الآداب المتعلقة بالاستئذان مما يربي عليه الولد تعليمهم بحرمة البيوت وأن لها عوراتها المصونة، فلا يجوز النظر إلى داخل بيوت الغير لا من ثقب الباب ولا من غيره، ففي حديث سهل بن سعد في – رضي الله عنه- قال: اطلع

رجل من جحر في حجر النبي ﷺ ومع النبي ﷺ مدرى يحك بها رأسه فقال: "لو أعلم أنك تنظر لطعنت به في عينك إنما جعل الاستئذان من أجل البصر".
وعليه فقد قال لفيف من العلماء لو طعن صاحب البيت في عين المتلصص عليه لم يضمنه ولكان هدراً لأنه أهدر حرمة البيت وخالف آداب المسلمين، فعن أبي هريرة –رضي الله عنه- قال: قال النبي ﷺ: "لو اطلع في بيتك أحد ولم تأذن له خذفته بحصاة ففقأت عينه ما كان عليك جناح".
ومن آداب الاستئذان أنه لو استأذن فقيل له من؟ فلا يقل أنا بل يسمي نفسه أو كنيته أو صناعته بما يعرف به.
- رحمة الضعيف:
الرحمة في ذاتها من سمات أهل الجنة كما في حديث أسامة بن زيد – رضي الله عنه- عن النبي ﷺ قال: "وإنما يرحم الله من عباده الرحماء" رواه البخاري ومسلم.
فغرس الرحمة في فؤاد الولد منذ نعومة أظفاره ليكون رقيق القلب غزير الدمع شفقة وحنوا، فياض المشاعر مرهف الحس، يتأثر بأحوال المساكين والبؤساء والمحرومين... هو مطلب شرعي وخلق إسلامي نبيل يأمر به الوالدان والمربون والمعلمون.
والرحمة بمفهومها الواسع تأخذ أبعاداً أخلاقية متعددة، فالأمة الإسلامية أمة رحمة والمسلمون دعاة سلام ورحمة وبر، والبر بالضعفاء ورحمتهم من أخلاق المسلمين الأصيلة لأنهم يتراحمون وتتدرج التربية على الرحمة على درجات منها:
رحمة الولد والحنو عليه والشفقة به، وإحاطته بمشاعر المحبة والرقة والحنان والرعاية منذ تدرجه في مدارج الطفولة الأولى، فلقد كان النبي ﷺ وهو نبي الرحمة يقول كما في رواية أنس – رضي الله عنه-: "إني لأدخل في الصلاة وأنا أريد أن أطيلها فأسمع بكاء الصبي فأتجوز في صلاتي مما أعلم من شدة وجد أمه عليه" رواه البخاري ومسلم في الصلاة.
وكانت الرحمة بالصبيان والصبايا الصغار تجرى منه ﷺ مجرى الدم من العروق، فهو ﷺ مع قيامه بأعباء الرسالة يخصص وقتاً من عمره الشريف للأطفال يداعبهم ويحنو عليهم ويدعو لهم، ومما تزخر به كتب السنة في هذا

الجانب التربوي الهام حديث أم المؤمنين عائشة – رضي الله عنها- قالت "كان النبي ﷺ يؤتي بالصبيان فيدعو لهم، فأتى بصبي فبال على ثوبه فدعا بماء فأتبعه إياه ولم يغسله".

ويقول أبو موسى –رضى الله عنه- "ولد لي غلام فأتيت به النبي ﷺ فسماه إبراهيم فحنكه بتمرة ودعا له بالبركة ودفعه إلي" وكان أكبر أولاد أبو موسى.

وكان ﷺ مع أسلوبه العملي هذا يوجه إلى الرحمة بالأطفال والمساكين كما في حديث أبي هريرة – رضي الله عنه-: "الساعي على الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله وكالذي يصوم النهار ويقوم بالليل".

وعن أبي هريرة – رضي الله عنه- قال: قَبَّل رسول الله ﷺ الحسن أو الحسين وعنده الأقرع بن حابس التميمي جالساً، فقال الأقرع: إن لي عشرة من الولد ما قبلت أحداً منهم، فنظر إليه النبي ﷺ فقال: "من لا يَرحم لا يُرحم".

- تعريف الولد بحق القريب الضعيف فإن حقه مقدم على المسكين غير القريب قال تعالى: ﴿وَآتِ ذَا الْقُرْبَى حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ...﴾ [سورة الإسراء الآية:٢٦].

- تعليمه هذا الأدب وتمرينه عليه ليعلم أن الكبير يحترم ويوقر سواء كان كبير سن أو مقام، وإن الصغير يُرحم، وأن هذا من آداب المسلمين وأخلاقهم التي لا يصح التهاون بها أو التفريط فيها، فعن أنس –رضي الله عنه- قال: قال النبي ﷺ: "من لم يَرحم صغيرنا ويوقر كبيرنا فليس منا".

وهذا التراحم إذا استشعره كل مسلم وأدى ما عليه فيه كان عاملا مهما من عوامل ترابط الأمة الإسلامية وتكامل وتساند بنيانها كما في حديث النعمان بن بشير – رضي الله عنه- قال : قال النبي ﷺ: "ترى المؤمنين في تراحمهم وتوادهم وتعاطفهم كمثل الجسد إذا اشتكى عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى".

وبدأ ذلك من البيت المسلم بتعليم الأولاد خلق الرحمة والتراحم بكل صورها الممكنة نظرياً وعملياً ليتعلمها ويتمرس عليها.

قال ابن حجر قال ابن جمرة: أن التراحم والتوادد والتعاطف وإن كانت متقاربة في المعنى بينها فرق لطيف، فأما التراحم فالمراد به أن يرحم بعضهم بعضاً بأخوة الإيمان لا بسبب شيء آخر، وأما التوادد فالمراد به التواصل الجالب

للمحبة كالتزاور والتهادي، وأما التعاطف فالمراد به إعانة بعضهم كما يعطف الثوب عليه ليقويه.
وهذه المعاني المنبثقة من الرحمة والراجعة إليها، تشملها كلها التربية الأبوية التي ينبغي أن ينشئ عليها الولد منذ صباه، كي يكون عارفاً بمرامي الرحمة واعياً مستوعباً لمستلزماتها قائما بها.
- الرفق بالحيوان:
تعيش الحيوانات والعجماوات بين الناس وقد سخرت لهم، وهيأ الله عز وجل للإنسان سبل تطويعها وتسخيرها لمنافعه، وأوجب عليهم مراعاة الجوانب الإنسانية والضوابط الأخلاقية في التعامل معها ومن ذلك الرفق واللين وتجنب العنف والغلظة، وجعل ذلك من جملة المعروف الذي يؤمر به وتركه من المنكر الذي ينهى عنه.
عن ابن عمر - رضي الله عنه- قال: قال النبي ﷺ: "دخلت امرأة النار في هرة ربطتها فلم تطعمها ولم تدعها تأكل من خشاش الأرض".
وعليه فلا يجوز تجويع البهائم ولا حبسها لغير حاجة ولا تعذيبها ولا التلهي والتسلية بإيذائها كما يفعل السفهاء فيما يسمى بمصارعة الديكة ومصارعة الثيران وتناطح الكباش ونحو ذلك مما ليس من أخلاق المسلمين، ولا هو من عوائدهم.
والولد- كما هو مشاهد ومعروف- كثير الشغف بالحيوانات لاسيما الصغيرة منها كالطيور والقطط وما شابهها، ويجب تعليمه الرفق بها وتجنب مضارتها وليكون ذلك من جملة التربية التي ينشأ عليها، سواء ما يكون في بيته أو في الحدائق العامة أو في أي مكان.
ولقد كان الصحابة رضوان الله عليهم يراعون غرس هذا الخلق في أولادهم فيأمرونهم بالرفق وينهونهم عن ضده، ومن ذلك أن أنساً – رضي الله عنه- رأى غلماناً نصبوا دجاجة يرمونها، فقال: "نهى النبي ﷺ أن تصبر البهائم".
وقوله: "صبر البهائم": حبسها وهي حية لتقتل بالرمي ونحوه، وما رواه سعيد بن جبير رحمة الله قال: كنت عند ابن عمر – رضي الله عنه- فمروا بفتية نصبوا دجاجة يرمونها فلما رأوا ابن عمر تفرقوا عنها، وقال ابن عمر: "من فعل هذا إن النبي ﷺ لعن من فعل هذا".

- الأمـــانـة:
الأمانـة مـن أمهـات الأخـلاق التـي يتفـرغ عنهـا سلسـلة مـن الأخـلاق الحميـدة والأمانة من سمات المؤمنين وعكسها الخيانة من سمات النفاق ومن أوصـاف المنافق كما في حديث أبي هريرة – رضي الله عنه- مرفوعاً: "وإذا أؤتمن خان".
ولقد أمر الله تعالى بالأمانـة بمفهومها الشـامل فقـال: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾ [سورة النساء الآية: ٥٨]
ويدخل فيها الأمانة التي هي بمعنى حفظ الودائع وكل ما يتحملـه المسلم ويجب عليـه أداؤه مـن الحقـوق والواجبـات، مـن أمانـة السـمع وأمانـة البصـر وأمانـة الفؤاد، وكل ما يطالب به المسلم.
فيعلم الولد ويبصر بأن يحفظ سمعه وبصره وجوارحه عما لا يحل وأن يكـون مراقبـاً لربـه عـز وجـل أمينـاً علـى محارمـه وحرماتـه، ومتـى نشـأ علـى هـذا الوصـف الحميد تجنب الغش والخداع والخيانـة والاختلاس والسرقة وسـائر مـا حرمه الله عز وجل، وفعل هذا خوفاً من الباري سبحانه وتعالى، حيث قـال فـي محكم التنزيل: ﴿إِنَّهُ يَعْلَمُ الْجَهْرَ مِنَ الْقَوْلِ وَيَعْلَمُ مَا تَكْتُمُونَ﴾ [سورة الأنبياء آية: ١١٠]. وهذا مطلب تربوي في غاية الأهمية ومن الله تعالى التوفيق.
- البر بالوالدين:
حق الوالدين مقرون بحق الله تعالى في كتابه المجيد، قال تعالى: ﴿وَقَضَى رَبُّكَ أَلا تَعْبُدُوا إِلا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلاهُمَا فَلا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلاً كَرِيماً * وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيراً﴾ [سورة الإسراء آية: ٢٤]
والبر بالوالدين خلق يربى عليه الولد منذ الصغر لاسيما البر بالأم وحقها أعظـم وأكد، وذلك من خلال مظاهره الكثيرة كخفض الصوت عند مخاطبـة الوالـدين وتقبيلهما واستئذانهما عند الخروج من البيت، ومناداتهما بسمة الأبوة والأمومـة ونحو ذلك مما يستوعبه عقل الطفل الصغير.
ثم ومع تقدم السنين يُربى على سمات البر بهما بتبصيره بحقوقهما ومكانتهما في الدين، وأن البر بهمـا أفضـل الأعمـال بعد الصلوات المفروضـة وأنـه مقدم على جلائل الأعمال كالجهاد في سبيل الله كما في حديث النبي ﷺ: لما سـأله

عبدالله ابن مسعود -رضي الله عنه- أي العمل أحب إلى الله؟ قال: "الصلاة على وقتها"، وقال: ثم أي؟ قال: "ثم بر الوالدين"، قال: ثم أي؟ قال: "الجهاد في سبيل الله".

وتعريفهما بعد ذلك بالعقوق وصوره وشناعته وقبحه وأنه ليس من أخلاق المسلمين.

حتى إذا راهق الولد الحلم عرف حق والديه واستقر ذلك في نفسه وتمرس على أدائه والقيام به، وكلما تقدمت به السن ازداد بره بوالديه وكثر دعاؤه لهما كما قال تعالى: ﴿حَتَّى إِذَا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَبَلَغَ أَرْبَعِينَ سَنَةً قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ﴾[سورة الأحقاف الآية: ١٥]

وكثير من الآباء يذوقون وبال أمرهم بإهمالهم التربية في الصغر، ومنه قول قائلهم: يا أبت أهملتني صغيراً وعققتك كبيراً.

- مراعاة حقوق الجيران:

للجار حق عظيم في الإسلام، وهو حق لا يستهان به، وحسبنا في تعظيمه قول الله تعالى: ﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئاً وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً وَبِذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَى وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ﴾[سورة النساء آية: ٣٦]

ففي هذه الآية الشريفة نوه تعالى عن ثلاثة أنوع من الجيران:

١- (الجار ذى القربى) هو الذي بينك وبينه قرابة وهو مروي عن ابن عباس رضي الله عنهما، أو هو الجار المسلم، وتكون القرابة قرابة الإسلام.

٢- (الجار الجنب) وهو الغريب مسلماً كان أو يهودياً أو نصرانياً وهو اختيار الطبري، أو هو الجار عن يمينك وشمالك وبين يديك وخلفك وهو مروي عن ابن عباس رضي الله عنهما.

٣- (الصاحب بالجنب) وهو الزوجة أو الرفيق في السفر.

وهذا يدل على أن للجار في الإسلام مكانة عالية بينها النبي ﷺ بقوله كما في حديث عائشة رضي الله عنها: "ما زال جبريل يوصيني بالجار حتى ظننت أنه سيورثه". أي يأمر الله بتوريث الجار جاره قال ابن حجر: واسم الجار يشمل

المسلم والكافر والعابد والفاسق والصديق والعدو والغريب والبلدي والنافع والضار والقريب والأجنبي والأقرب داراً والأبعد وله مراتب بعضها أعلى من بعض.

ولعل من أهم أساليب تربية الأولاد على مراعاة حقوق الجيران بعد تعليمهم وتبصيرهم بها، الممارسة العملية كالزيارة وتفقد الأحوال والمواساة والإهداء والعون المادي والمعنوي، فالابن إذا اصطحبه أبوه في زيارة أو ناول جاره هدية، وبصره والداه من قبل ذلك بحق الجيرة بأسلوب القصة وغيرها تعود على ذلك وأحبه ورسخ في قلبه.

ولقد كان النبي ﷺ يتبع هذا الأسلوب العملي فلقد كان غلام يهودي يخدم النبي ﷺ فمرض فأتاه النبي ﷺ يعوده فقال: "أسلم" فأسلم. رواه أنس – رضي الله عنه-.

وقال ﷺ لأبي ذر – رضي الله عنه- في الإهداء وتعهد الحاجات: "يا أبا ذر ذا طبخت مرقة فأكثر ماءها وتعاهد جيرانك".

- التسـامح:

التسامح والعفو والحلم، أخلاق إسلامية جليلة بعضها يرادف البعض الآخر، وكلها تعود بالنفع والخير العميم على المجتمع بأسره.

والتسامح خصلة عزيزة على النفس لأن الطبيعة البشرية مفطورة على الشح والأنانية وحب الذات والرغبة في الانتقام...فالتسامح وهو البلسم الشافي لعلل النفوس يتطلب تربية مبكرة كي يسهل على الإنسان أبان كبره وهو يواجه أصناف الناس وطبائعهم المتباينة، وفي روح التسامح التي يتصف بها الصالحون يقول تعالى: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْناً وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلاماً﴾ [سورة الفرقان آية: ٦٣]

وأسلوب القدوة والتربية الرفيقة اللينة البعيدة عن العنف وعن الغلظة تفرس في الولد روح التسامح وتترعرع شجرته في فؤاده مع حسن التوجيه، ولنتأمل هذا الأسلوب الرفيق من سنة النبي ﷺ، قال أنس –رضي الله عنه-: "كان النبي ﷺ من أحسن الناس خُلقاً، فأرسلني يوماً لحاجة فقلت والله لا أذهب وفي نفسي أن أذهب لما أمرني رسول الله ﷺ فخرجت حتى أمر على صبيان وهم يلعبون في السوق فإذا رسول الله ﷺ قد قبض بقفاي من ورائي، قال: فنظرت إليه وهو يضحك فقال ﷺ: "يا أنيس أذهب حيث أمرتك قال قلت نعم أنا أذهب يا رسول

الله، قال أنس: والله لقد خدمته سبع سنين ما علمته قال لشيء صنعته لم فعلت كذا وكذا أو لشيء تركته هلا فعلت كذا وكذا" رواه مسلم وأبو داود.
والاعتدال في التسامح هو المعنى الذي تقتضيه الحكمة، وهو الذي لا يضيع معه حق ولا يترك في النفس مذلة أو شعوراً بالظلم ولا يكون معه إهدار لقيم أو مبادئ.
- الحشمة والحياء:
الحياء خلق إسلامي نبيل والحياء من الإيمان، و"الحياء لا يأتي إلا بخير".
"ولقد كاد النبي ﷺ أشد حياء من العذراء في خدرها فإذا رأى شيئاً يكرهه عرف في وجهه".
وقال ابن حجر - رحمه الله تعالى-: "الحياء في الشرع خلق يبعث على اجتناب القبيح ويمنع من القصير في حق ذى الحق".
ومن مستلزمات التربية على خلق الحياء إيقاف الولد على مساوئ ما هو ضده من البذاءة وسوء العشرة، والنبي ﷺ قال: "إن من أخيركم أحسنكم أخلاقاً" رواه عبد الله بن عمرو رضي الله عنهما.
ولعل البنت أحوج من الابن إلى التربية على خلق الحشمة والحياء لما يكتنف الأنثى من واجب التستر والحجاب والعفاف، وما الحياء إلا متمم لهذه الخصال التي أكرم بها الدين الحنيف المؤمنات.
ففي عالم الألبسة والأزياء ينبغي للأبوين اختيار اللباس للفتاة منذ صغرها، وحتى وهي ابنة أربع سنين ونحو ذلك لتتعود عليه وتألفة ولا تأنفه حال كبرها.
- العفو والحلم :
الغريزة الغضبية متأصلة في الإنسان على اختلاف مراحل عمره، وللغضب المذموم عواقبه السيئة في نفسية الغاضب وعقله وتصرفه، وفيمن حوله، لذا ورد في حديث أبي هريرة – رضي الله عنه - لما سأل رجل النبي ﷺ فقال: أوصني قال: "لا تغضب" فردده مراراً.
ولقد دعا الإسلام إلى كظم الغيظ والعفو عن الناس واحتمال جهلهم وسفههم ومقابلتهم بالعفو والحلم والصبر إيثاراً للسلامة ودفعاً لغوائل السوء، ووعد على ذلك الأجر العظيم.

ومن أفضل الأساليب التي تزرع في الأولاد هذا الخلق الفاضل (الحلم والعفو) بعد غرس الإيمان بالله في نفوسهم ورجاء رحمته والخشية منه ومن عقابه، تعليمهم بطريق الممارسة والمتابعة كبح جماح النفس والتسامي على نوازع الشر فيها، وترويضها على الحلم والأناة والبصر بالعواقب فإن هذا هو الأسلوب الأمثل لمعالجة الغضب، وإليه أشار حديث أبي هريرة – رضي الله عنه- عن النبيﷺ وهو المربي الأول قال: "ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب".

إن التربية على الحلم والعفو غاية عظمى من غايات التربية الإسلامية ذلك لأنه يسهم بشكل كبير في إيجاد الإنسان الصالح والمواطن الصالح والمسلم المسالم، الذي يؤثر العافية ليس جبنا، بل أخذا بالحكمة والفطنة في تغليب الخير والأخذ بدواعيه وقطع الشر وأسبابه وفي حديث عائشة رضي الله عنها عن النبي ﷺ: "أبغض الرجال إلى الله الألد الخصم".

(٣) فوائد وأهمية التعاون:

١- توثيق العلاقات الاجتماعية.

٢- انتشار المحبة: فالتعاون يثمر المحبة ويشيع روح الألفة.



في التعاون مناصرة للحق: وهذا ما أمر به رسول الله عليه الصلاة والسلام فقال "أنصر أخاك ظالماً أو مظلوماً"، فقال رجل يا رسول الله أنصره إذا كان مظلوماً، أفرأيت إن كان ظالماً كيف أنصره؟ قال: "تحجزه- أو تمنعه من الظلم فإن ذلك نصره. وهنا يشترط في الناصر العلم وألا يترتب على النصرة والمعونة مفسده.

٣- التعاون يفرج الكروب: فالسعي إلى تخفيف مصائب المسلمين أعظم صور التعاون.

فقال رسول الله عليه الصلاة والسلام: "من نفس عن مؤمن كربه من كرب الدنيا، نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والآخرة ومن ستر مسلماً، ستره الله في الدنيا والآخرة والله في عون العبد مدام العبد في عون أخيه؛ أحب الناس مدام إلى الله تعالى أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله عز وجل- سرور تدخله على مسلم أو تقضي عنه ديناً. أو تطرد عنه جوعاً".

٤- في التعاون قوة: تأبى الرماح إذا اجتمعن تكسراً... وإذا افترقن تكسرت آحاداً.



ففي الشق الأخير من البيت انعدام التعاون فالرماح إذا تفرقت تكسرت وهذا حال الأفراد في عدم التعاون، بينما إذا اجتمعت دلت على الاتحاد والقوة والاعتصام بحبل الله. وفي هذا أيضاً دلالة على أن الفرد بنفسه وبمفرده ولكنه قوي بالجماعة التي تعاونه (إنما يأكل الذئب القاصيه)

٥- في التعاون شفاعة: الشفاعة صورة من صور التعاون التي أمر النبي ﷺ بها فقال: "اشفعوا تؤجروا ويقضي الله على لسان نبيه ما يشاء"

٦- زيادة الروابط الأخوية بين الزملاء.

٧- إنجاز الأعمال الكبيرة في أقل وقت ممكن.

٨- توفير الجهد وإدارة الوقت بطريقة سليمة.

٩- القضاء على الأنانية وحب الذات.

١٠- الدافعية لعمل الخير؛ إذ قال الله تعالى في محكم تنزيله ﴿وَلَوْلا دَفْعُ اللَّهِ النَّاسَ بَعْضَهُمْ بِبَعْضٍ لَفَسَدَتِ الأَرْضُ وَلَكِنَّ اللَّهَ ذُو فَضْلٍ عَلَى الْعَالَمِينَ﴾ [سورة البقرة الآية: ٢٥١]

معوقات التعاون:

١- الحسد والحقد والأنانية.

٢- الجهل بأهمية التعاون.

٣- الكبرياء والغرور.

٤- الشللية: أي استبعاد الآخرين مما يولد إحساس بالنبذ- والشللية هنا يبدو فيها الخطأ عندما تتحول مجموعة الأصدقاء إلى مجموعة مغلقة على ذاتها.

٥- التحيز: التحيز إلى الفكر الواحد وعدم الأخذ بالمشورى أثناء التعاون في حل المشكلات – أو التحيز لشخص دون آخر بسبب اللهجة أو اللون أو النوع أو السكن فهذا أمر مرفوض منذ ظهور الإسلام.

٦- إتباع الشيطان: من معوقات التعاون كيد الشيطان الذي يسعى إلى التفريق بين الصفوف والجماعات. وهنا لابد أن يتبع الفرد قول الله تعالى:﴿إِنَّ عِبَادِي لَيْسَ لَكَ عَلَيْهِمْ سُلْطَانٌ إلا مَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْغَاوِينَ﴾ [سورة الحجر آية:٤٢]

٧- التخادل والتنازع والتفرقة: حيث يقول الله عز وجل ﴿وَلا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ﴾ [سورة لأنفال آية: ٤٦]

كيف تُكسب طفلك التعاون منذ الصغر:

- علمي طفلك بعد الاستيقاظ من النوم تنظيم حجرة النوم وتنظيفها.
- اطلبي منه مساعدتك في شئون الأسرة والمنزل.
- شجعيه على الاشتراك في الجمعيات المدرسية التي تخدم التلاميذ وتقدم لهم العون.
- افعلي أمامه سلوك دالاً على التعاون مثل مساعدة عجوز في عبور الطريق.
- شجعيه على السلوك الإيجابي وتدعمي لديه هذا السلوك.
- علميه الحرص على نظافة الشارع أو المكان الذي يستخدمه.
- عوديه على تلبية حاجات الآخرين غير القادرين.
- عودي طفلك على التعاون المبني على المبادئ الإنسانية والإسلامية مثل الذكاه- والصدقة- وعمل الخير.
- خذي طفلك أثناء توزيعك للصدقات (ملابس- نقود- طعام- شراب-...).

أما الاستراتيجية التي اتبعها جونسون لإكساب الطفل مهارة التعاون فهي: عبارة عن خطوات:

١- أن يتعرف الطفل ويدرك أهمية وضرورة التعاون.
٢- التعلم بطريقة النمذجة أي الاستعانة بطفل يقدم نشاط تعاوني.
٣- تكرار مواقف التعاون حتى يستطيع الطفل أن يتقنها.
٤- تحديد المعوقات التي تعوق نشاط التعاون وتقديم التغذية الراجعة.
٥- التدريب أي العمل على إتقان المهارة من خلال إعداد مواقف تساعد الطفل على ممارسة التعاون بمهارة.
٦- في النهاية يتعلم الطفل أن يستجيب للمهارة التعاون بشكل تلقائي.

الفنيات المستخدمة لإكساب المهارات التعاونية:

(١) فنية التعزيز الاجتماعي:

لكي يتم تقوية استجابة التعاون لدى الأطفال والعمل على استمراريتها لابد أن نقدم صور التعزيز المعنوي بعد كل استجابة تعاونية مثل (رائع- ممتاز- شكراً- جميل- شاطر- اللعب بعد انتهاء النشاط- التصفيق على أعماله الجيدة).

(٢) فنية التعزيز الذاتي:
إن تعزيز الخبرات المستقبلية لدى الطفل تنجم من استطلاع الطفل على ما حققه من نجاح أثناء النشاط التعاوني. وهذا ما ورد في نظرية التعلم الاجتماعي؛ إذ أن المكافآت التي يحصل عليها الطفل هي ناتج لما حققه في الموقف التعاوني- الأمر الذي يعزز الخبرات السابقة.
إرشادات للمعلمة كي تكسب الطفل سلوك التعاون:
١- قدمي النشاط مع استخدام لغة الحوار.
٢- استمعي لتساؤلات كل طفل حتى يتمكن من عمل النشاط التعاوني.
٣- أختي المعلمة عليكي عدم التمييز بين الأطفال أثناء النشاط التعاوني.
٤- تدخلي في الوقت المناسب بوسائل وأسلوب مثير يحفز الطفل.
٥- استعيني بخبرات الطفل في عمل النشاط التعاوني.
٦- اتركي مساحة للدعابة والضحك أثناء النشاط دون تأثير على الموقف.
٧- اسمحي للأطفال بالوقت الكافي والتعبير عن أنفسهم أثناء النشاط التعاوني.
٨- اسمعي للأطفال أن يعلقوا على أعمالهم.
٩- أعطي للطفل حرية الحديث والحركة أثناء النشاط التعاوني.
١٠- عززي وحفزي كل نشاط يقوم به الأطفال أثناء الموقف التعاوني.
١١- قبل كل هذا هيئي مناخ وبيئة مناسبة وأدوات وإضاءة وتهوية ومكان متسع وحددي عدد الأطفال داخل كل مجموعة تقدم نشاط تعاوني، بحيث لا يزيد عدد الأطفال عن (٦) أطفال في المجموعة الواحدة.
أنــواع التعـــاون:
(١) التعاون الدائم: وهذا ما يحدث داخل الأسرة- وجماعات المهن الواحدة- وجماعة الحرفيين- وداخل وحدات المؤسسات العامة والخاصة- وجماعة الأصدقاء وهنا نؤكد على نظام التعاون وعلاقته بالبيئة وكذا إشباع حاجات الأفراد.
(٢) التعاون المؤقت: وهو ما يحدث في المناسبات أفراح- أحزان- مناسبات شخصية ومناسبات رسمية (الأعياد والمناسبات الدينية...)- ومواقف إنسانية- وكذا المسابقات.


NOTICE


Cooperation

تفسير التعاون:

عند تتبع نظريات التعاون بداية من نظرية ماي ودوب Doob & May (١٩٣٧)، ونظرية بارنارد Barnard (١٩٣٨)، ونظرية دويتش Deutsch (١٩٤٩)، ونظرية توماس Thomas (١٩٥٧)، حتى نظرية جونسون وجونسون (١٩٨٢-١٩٨٨). تبين أنهم ذات مضمون واحد في تفسير التعاون.
ولكن اختلفت الصيغة داخل كل نظرية من النظريات سابقة الذكر. فجاء المضمون إلى أن التعاون يعتمد على دينامية الجماعة أثناء عمل السلوك التعاوني، حيث يسند لكل فرد داخل الجماعة مهمة تسهل الوصول إلى الهدف المحدد، وفي النهاية يصل أفراد الجماعة إلى المكافأة.
ولكي يتم الوصول إلى الهدف لابد من أن كل شخصية داخل الجماعة يتوفر فيها مهارات معينة هي:

١- مهارة الشخصية قيادية: المقصود بها أن الشخص داخل الجماعة التعاونية له القدرة على خلق علاقات اجتماعية فعالة بين أفراد الجماعة الأمر الذي يؤدي إلى الهدف الواحد المشترك.

٢- مهارة تشغيل الجماعة Group Processing: أي القدرة على إجراء المهمة الخاصة أثناء السلوك التعاوني المؤدي إلى الهدف.

٣- مهارة المشاركة والتعبير: وتعني القدرة على المشاركة وتأييد الأفكار الخاصة بالآخرين بحرية والقدرة على التعبير عن هذه الأفكار بوضوح وتشجيع من الآخرين في جو يسوده الثقة بالنفس والأمان.

٤- مهارة الاتصال الاجتماعي: وهي قدرة الفرد أن يتصل بأفراد الجماعة ويشاركهم تبادل الأفكار وفهم شعورهم بطريقة صحيحة حتى يصلوا إلى الهدف ويتم تحقيقه.

٥- مهارة حل الصراع Conflict Resolution: عادة توجد آراء متباينة داخل أفراد جماعة التعاون وهنا لابد أن يكون هناك حل يرضي الأطراف داخل جماعة التعاون الأمر الذي يؤدي إلى استمرارية العمل وإيجابية العلاقات وهنا يسهل الوصول إلى الهدف وتحقيقه.

ثانياً: المسن والاتصال الاجتماعي

مشاكل الاتصال بكبار السن والتغلب عليها:

تتأثر أغلب حواس المسن مع تقدم العمر وخاصة السمع والنظر على اتصاله بالآخرين ويؤثر علي حالته النفسية ويعرض الجزء القادم لأهم هذه المشكلات الخاصة بضعف السمع والبصر إرشادات عملية للتغلب عليها والتأقلم معها.

أولاً: ضعف السمع:

يعتبر ضعف السمع ثالث أكبر مشكلة لدى المسن بعد ضعف الحركة وارتفاع ضغط الدم ويكون أكثر في الرجال عنه في النساء وتكرار عدم القدرة علي سماع الآخرين يعطي المسن الشعور بعدم التواصل معهم ويشعره بالإحباط والعزلة. ولتحسين الاتصال بالمسن المصاب بضعف السمع يجب اتباع الإرشادات الآتية:

١- اقترب قدر الإمكان من الشخص المسن لتضمن سهولة سمعه لك ورؤيتك.

٢- واجه المسن (أي اتجه بوجهك نحوه) وأنت تتحدث معه مع مراعاة عدم وجود ضوء مبهر منعكس علي وجهك أثناء ذلك حتى يراك بسهولة و تحدث إلى المسن و أنت في مستوي نظره.

٣- نبه المسن بيدك برفق أو بإشارة منك قبل بدأ الحديث إليه لتأخذ انتباهه لحديثك.

٤- اخفض أي ضوضاء تمنع المسن من سماعك قبل بدأ حديثك إليه.

٥- اجعل حركات فمك واضحة أثناء الكلام حيث أن قراءته للشفاه أثناء الحديث تساعده علي فهمك.

٦- تحدث بصوت أعلي قليلا من الصوت العادي مع توضيح مخارج الألفاظ ولكن بدون صياح أو صراخ مما قد يضايق المسن.

٧- أجعل جملتك مختصرة و مفيدة وواضحة.

٨- راقب تعبيرات وحركة رأس المسن أثناء حديثك معه فهي توضح إذا ما كان حديثك إليه مسموعا وواضحا أم لا.

٩- حاول أن تجعل الموضوع الذي تتحدث فيه واضحاً منذ البداية وتجنب التغيير المفاجئ لموضوع الحديث حتى لا يخطئ المسن فهمك.

١٠- اضغط علي الكلمات المفتاحية في الحديث (أي الكلمات الهامة التي توضح موضوع الحديث) مع التوقف بعد كل كلمة من الكلمات المفتاحية وأعط المسن الوقت ليرد .
١١- يمكن أن تعيد ما قلته له خاصة إذا كان الموضوع هاماً حيث في بعض الأحيان يتظاهر المسن انه قد سمعك تفادياً للإحراج.
١٢- تكلم مع المسن بشكل ودي وتجنب الحديث إليه بلغة الأطفال حيث أن حديثك إليه كطفل قد يشعره باستخفافك به.
١٣- استخدم التعبيرات الوجهية والإشارات والإيماءات اليدوية أثناء حديثك معه لتكون أكثر وضوحاً.
١٤- بدلا من تكرار الجملة عند عدم سماعها أعد صياغتها مرة أخري ولا يجب أبداً أن يظهر عليك الضيق من التكرار حيث أن هذا له أثر سيئ علي نفسية المسن.
١٥- يمكن استخدام نوتة صغيرة لتكتب عليها ما تريد توصيله للمسن عند تكرار صعوبة وتعذر سماعه لك.
ثانياً: ضعف النظر:
تعاني كل تركيبات العين من التغيرات العضوية المتعلقة بتقدم السن مما يعوق التواصل الاجتماعي وتؤثر هذه التغيرات علي قدرة المسن علي الرؤية في الضوء الضعيف وعدم القدرة علي الحكم الصحيح علي المسافات ويعتبر هذا ذو أهمية أثناء الحركة حيث يحدد الحركة التي سيقوم بها بناء علي هذا الحكم وقد يؤدي الخطأ في هذا الحكم إلى الوقوع، ويعاني المسن أيضا من ضعف في مجال الرؤية الجانبية ولذا لابد من استخدام الإرشادات التالية:
١- عند الاتصال بالمسن ضعيف النظر اقترب منه ببطء وحييه شفهياً مع اللمس الرفيق الحنون.
٢- حاول زيادة مستوي الإضاءة بالمكان حيث يحتاج المسن لمستوي إضاءة ثلاثة أضعاف المستوى العادي و لكن تجنب الأضواء المبهرة المنعكسة عليه فتؤدي إلى الزغللة و تضايقه.
٣- اقترح عليه أن يستخدم نظارته أثناء حديثه معك.
٤- ضع الأشياء المطلوب من المسن الانتباه إليها في مجال نظره.

٥- عند إعطاء المسن شئ مقروء أو صورة حاول أن يكون هذا الشيء ذو حجم كبير واضح ويفضل استخدام الألوان المتناقضة حيث أنها أكثر وضوحا مثل الأسود علي خلفية بيضاء أو صفراء.

٦- لا تغير مكان الأشياء الخاصة و الحيوية للمسن من مكانها إلا بعلمه وأذنه وأخبره دائما عند أي تغيير في ترتيب أثاث المنزل.

ثالثاً: اللمس:

اللمس يحتل مكانة عالية فى تفاعلنا مع المسنين حيث يزيد من ثقتهم فينا ويعطيه الإحساس بالاهتمام به .

أضف إلى ذلك أن المرح والضحك واللمسات الحنونة تساعد علي تقوية اتصالنا بالمسن، فالمرح له تأثيرات فسيولوجية ونفسية عديدة مفيدة للجسم حيث يساعد الضحك علي إفراز الهرمونات التي تعطينا الإحساس بأننا في حالة جيدة وتساعدنا علي تحمل الألم وهو يساعد علي تقليل القلق وإفراز المسكنات الطبيعية للألم وتحسين التمثيل الغذائي ويحسن من النغمة العضلية. لذا يجب أن يكون تعاملنا مع المسن يبعث علي المرح والفكاهة والضحك لأن الضحك نوع من أنواع الاتصال يقوي الثقة ويقاوم الغضب والإحباط.

رابعاً: التوازن :

يعاني المسنين وبعض مرضي الجهاز العصبي (مثل مرضي الشلل الرعاش والشلل النصفي وخلل التناسق العضلي العصبي) وبعض مرضي الجهاز العضلي الحركي ومرضي الأذن الوسطي وحالات متنوعة أخري من خلل التوازن . وتنتج هذه المشكلة عن خلل في المستقبلات الحسية التي تنقل معلومات عن حركة الجسم وأجزائه ووضعه للمخ وأهم هذه المستقبلات العين وجهاز التوازن الموجود بالأذن والمستقبلات الحسية الموجودة في المفاصل والأنسجة المحيطة وقد يكون الخلل في المعالجة المركزية للمعلومات الواردة من هذه المستقبلات الخاصة بالتوازن والتي تتم في الجهاز العصبي المركزي. وقد يكون الخلل في الجهاز المسؤول عن تنفيذ الأوامر الواردة من الجهاز العصبي لمنع فقد التوازن وهو الجهاز العضلي الهيكلي. وقد يكون الخلل في كل هذه العناصر مجتمعة كما في المسنين.

ويؤدي خلل التوازن إلى صعوبة حركة المسن خاصة في المواقف التي تتطلب تحكم أكثر في التوازن ويؤدي خوفه من الوقوع إلى قلة حركته وإعاقتها وما ينتج عن ذلك من آثار جانبية. وقد يصل الأمر إلى الوقوع وما قد يتبعه من إصابة (وخاصة كسور عنق الفخذ في المسنين) وما يتبعها من رقود بالسرير لفترة طويلة يعرض المريض (خاصة المسن) لمخاطر الرقود الطويل الناجم من جلطات الساق وقرح الفراش وضعف العضلات وهشاشة العظام.

وتقع أغلب حالات عدم التوازن أثناء المشي أو الدوران أو صعود و نزول السلم. ولتمرينات التوازن أهمية كبرى للحفاظ على الجسم واعتماد المسن على نفسه وإعطاءه الثقة في النفس. هذا وتحسن تمرينات التوازن من سرعة رد الفعل العضلات وبالتالي تحمي الأنسجة والمفاصل من الإصابة وهى تمرينات بسيطة يمكن أداؤها فى المنزل وبإمكانيات بسيطة جداً. ومن أسباب الوقوع التعثر فى طرف السجادة أو السلك أو الوقوع فى حفرة أو التعثر فى درجة سلم غير واضحة أو الانزلاق .....الخ .

من مشكلات الشيخوخة:

تطور الاهتمام بدراسة الشيخوخة على المستوى الدولى والعالمى فى هذا العصر، وزاد عدد المؤتمرات والكتب والمجلات المتخصصة في مجال سيكولوجية المسنين. وظهرت الحاجة الماسة إلى ما يسمى بعلم الشيخوخة من حيث أبعاده الاجتماعية والنفسية والصحية، وتبين أنه لابد من الاتجاه نحو الطرق العلاجية الحديثة وخاصة فى المجال النفسى حيث تبين أن الأساليب النظرية والبيولوجية لم تعد كافية وحدها لحل مشكلات هذه المرحلة السنية من العمر.

هذا وقد أصبحت هذه الفئة تمثل أعداد متزايدة فى كافة دول العالم سواء الدول النامية أو المتقدمة حيث أوضحت الإحصاءات أن نسبة كبار السن في المجتمع الأمريكى فى تزايد مستمر (يلاحظ أن الوضع مماثل في مصر) ففي بداية القرن العشرين كان عدد كبار السن (أكثر من ٦٥سنة) يمثلون (٤٪) من سكان المجتمع الأمريكي، بينما وصلت نسبتهم الآن حوالى (١٢٪) ومن المتوقع أن تصل هذه النسبة إلى (٢٠٪) حسب توقعات مكتب الإحصاء الأمريكي عام (١٩٩٠) وتحليل هذه الأرقام أمر يشد الانتباه، ففي الولايات المتحدة اليوم

حوالى (٢٦) مليون مواطن عمرهم كبر من (٦٥ سنة) ومن المتوقع تضاعف هذا الرقم إلى (٧٠) مليون عام (٢٠٣٠)... وأكثر من ذلك فقد لوحظ أن هناك زيادة ملحوظة فى أعداد المعمرين الذين تبلغ أعمارهم أكثر من (٨٥ سنة)؛ ومن المتوقع أن يتزايد عددهم إلى حوالى (٨) مليون مواطن عام (٢٠٣٠) ومثل هذه الزيادة سيكون لها آثارها على المجتمع الأمريكي ككل. حيث من المعروف أن التقدم في السن سيصاحبه تغيرات سلبية حركية وعصبية ومعرفية مع انخفاض في قدرات هؤلاء المعمرين وحاجتهم للرعاية المتخصصة. الأمر الذى جعل الكثير من الدراسات والبحوث العلمية تهتم بهذه الفئة محاولة التغلب على مشكلاتهم بشكل يساعد على توافقهم النفسى والاجتماعى. وإذا أراد القارئ المزيد من النظريات المفسرة لمشكلات المسنين والمزيد من الدراسات عليه أن ينظر إلى كتاب (عبد اللطيف محمد: ١٩٩٩) أما عن الجزئية المراد توضيحها فى الصفحات التالية والخاصة بفئة المسنين فإنها تختص بالطرق العلاجية السلوكية الحديثة. والتى يمكن اتباعها في علاج مشكلتى العته والاكتئاب لدى المسنين.

أولاً: مشكلات العته: Problems of Dementia

تُعدُّ مشكلتا العته (الخبل) والاكتئاب من المشكلات الرئيسية للصحة النفسية فى مرحلة الشيخوخة، إذ وجد حوالى (٥٪) من المسنين البالغ أعمارهم (٦٥عاماً) يعانون من حالة العته وتزداد هذه النسبة لدى المسنين البالغ أعمارهم (٨٠ عاماً)، أما عن الاكتئاب فقد وجد أن (٤٪) من المسنين البالغ أعمارهم (٦٥ عاماً) يعانون من درجة اكتئاب شديد، (٣٪) من هذه الفئة لديهم اضطراب نفسى متمثل في القلق، (١٪) لديهم اضطرابات الخوف من الأماكن العامة أو الواسعة (Jacoby: 1991).

العلاج النفسي للمصابين بالعته:

العته Dementia هو تدهور مستمر في القدرات المعرفية ومهارات رعاية الذات مع اضطرابات في السلوك لدى المسن. أما عن العلاج السيكولوجى للعته، فإنه لا يعكس نتائج إيجابية فعالة بدرجة كبيرة، ولكن الهدف منه هو تحسين نوعية الحياة للأفراد المصابين بالعته، بالإضافة إلى أنه يقدم مجموعة من الإرشادات للشخصية التى تساند المسن. هذا ولابد أن يوضع في الاعتبار

أن ما يقدم من جهود ليست علاجية ولكنها مجرد طرق وصفية تقدم للمصابين بالعته وتساعد الأقارب والجيران والأصدقاء أو مجرد خدمات مساندة في صورة رسمية أو مجرد إرشادات تقدم في المواقع المنزلية من أجل تحسين وضع المسن فقط وليس من أجل علاجه. وهذا التحسين يأتي من خلال:

(١) البيئة الطبيعية: Physical Environment

إن العمل على خلق بيئة طبيعية تشبه المنزل بالنسبة للمسن في مؤسسات الرعاية لها دورها الإيجابى في تحسين الجوانب المزاجية والمعرفية والتشتت واضطراب القلق؛ فوضع علامات إرشادية لمساعدة المسنين المقيمين فى مؤسسات رعاية ليجدوا طريقهم بطريقة صحيحة داخل المبنى له دوره فى شعورهم بالثقة فى النفس والاستقلالية دون الاعتماد على الآخرين. وكذا ترتيب الكراسى داخل الحجرات والقاعات على هيئة مجموعات صغيرة حول مناضد صغيرة أيضا يزيد من التفاعل الاجتماعى بين المسنين. وهذه الزيادة فى التفاعل بخلاف ما يحدث عن وضع المقاعد بجوار الجدران مما لا يسمح بالتفاعل (لا للشخصين متجاورين على كل جانب. يضاف إلى ذلك تقديم الأنشطة للمسنين داخل المؤسسات والسماح لهم بإجراء بعض الأنشطة بأنفسهم بخطوات هادئة من تلقاء أنفسهم. كل هذه الأمور بلا شك تؤدى إلى تحسينات فى سلوكيات المسنين المصابين بالعته.

(٢) تعويض المسن:

يرتبط الحرمان من الإحساس لدى كبار السن بفقدان البيئة الشخصية للمسن والانسحاب من هذه البيئة، كما يرتبط بالبيئة غير المثيرة بمؤسسات الرعاية، وخاصة إذا كانت فترة إقامة المسن طويلة، ولذلك أجريت العديد من الدراسات منها دراسة Gaebler & Hemsly, 1991 ودراسة Haughie, et al., 1992 بهدف تقديم محاولات لتغيير البيئة وتقديم فرق رعاية وعمل جماعى يشجع على الاستقلالية والنشاط مثل المشى- استخدام الموسيقى - التدريبات الرياضية- التعامل مع الطيور والحيوانات الأليفة... وكانت هناك استجابات طيبة لمرضى العته الشديد.

(٣) تعديل السلوك بالمشاركة الفعالة Behaviour Modification

علـى الـرغم مـن الاهتمـام الزائـد بمرضـى العتـه، إلا أن هنـاك عـدد قليـل نسبياً يشير إلى التطبيق النـاجح لتعديل السلوك. فهنـاك من المدخلات الخاصـة بزيـادة التفاعـل الاجتمـاعى والمشـاركة وزيـادة الحـراك وزيـادة المشـاركة فـى الأنشطة مع استخدام فنيـة التدعيم الإيجـابى فـى حالـة استجابة المسن للسلوك المرغـوب فيـه، ولكـن ثبـت مـن نتـائج استخدام هـذه المـدخلات اهتمـام المسـن بـالمثير المقـدم فكـان هـو العنصـر الأساسـى بالنسـبة لـه ولـيس تقويـة السـلوك المرغوب فيه (Burton, 1980).

أمـا عن تعديل السلوك الخـاص بمشكلة سلس البول أو الغـائط، كانـت موضـع نتـائج مختلطـة عند تطبيـق المفـاهيم السلوكية، فقد استخدم Rono, et al عـام (١٩٨٦) إجراء بسيط جداً بهدف زيادة استخدام المسن للتواليت باستقلالية؛ إذ إنه كلما أحس ولو إحساس بسيط بأنـه فـى حاجـة إلـى تبـول لابـد أن يـذهب إلـى التواليت ولو بفترات قليلـة بين كل مـرة ومـرة- وذلـك يتم بخـالص إرادتـه دون تـدخل مـن الآخـرين القـائمين علـى رعايتـه. وكانـت نتيجـة هذا أن المسـن الـذى يعانى من تبول لا إرادى مرة واحدة فى اليوم أظهر تحسنا أكثر مما كان يعانيـه المسـن الـذى يبتـل أكثـر مـن مـرة فـى حالـة إخضـاعه لبرنـامج تـدريبى. أمـا Burgio, et al. عام (١٩٨٨) فقد حدد مواعيد الذهاب إلى التواليت ولتكن كل ساعة مثلاً. والهدف هنا ليس الذهاب إلـى التواليت ولكن الهدف هو تفريـغ المثانة بصفة مستمرة. ومع التكرار وجد أن هذا السلوك أصبح أقل تكراراً فيمـا بعد.

هذا ولابد أن نضع فى الاعتبار فى حد ذاته يحتاج لعدد من المهارات المختلفـة مثـل الطريـق إلـى التواليـت والتعـرف عليـه، فـك الملابـس، ضـبط الملابـس- النظافة بعد قضـاء الحاجـة، وهـذه جميعهـا مهـارات رعايـة الـذات. والمسن فـى هذه السن أقل مهارة بالنسبة لهذه الرعاية.

(٤) التوجيه الواقعي: Reality Orientation

المقصود بالتوجيه الواقعى توجيه المسن المريض بالعتـه لفظـاً وسلوكياً بهدف مساعدته ليكون أكثر وعياً ومعرفـة لمـا يحـدث حولـه مـع قدرتـه علـى استخدام هذه المعرفة فى حياته اليومية. ويتم هذا النوع من التوجيه بين المسن المـريض بالعته والقائم علـى رعايتـه داخـل دار الرعايـة، مـع استمرار هذا التوجيـه لمدة

(٢٤ساعة) من أجل تشجع المريض على الاستفادة من المساعدة على الذاكرة والعلامات الإرشادية داخل الدار.
أما عن جلسات التوجيه الواقعى فهى تتم فى صورة مجموعة صغيرة من المرضى (٣-٤ أشخاص) ومدتها نصف ساعة تقريباً. وتقدم فيها التوجيهات بصورة غير رسمية. أى من خلال المناقشات والحوارات من أجل دعم السلوك الملائم (Holden & Woods, 1988).
هذا وقد لقيت استخدام الذكريات الماضية اهتمام كبير أثناء جلسات التوجيه الواقعى، إذ يمكن العلاج بتذكر الخبرات السابقة مع الأفراد والجماعات الصغيرة باستخدام الصور الفوتوغرافية. وسجلات شخصية- وذكريات ماضية- وسجلات الأرشيف، الأمر الذى يعمل على تحفيز العديد من الذكريات الشخصية.
وقد تبين أن مثل هذا النشاط يُعدُّ نشاطا ممتعا بالنسبة لمريض العته المسن وأتضح أنه أكثر فعالية خاصة داخل الجماعة. والهدف من جلسات التوجيه الواقعى التى تتضمن العلاج بالخبرات السابقة هو التأكيد على المضمون الانفعالى الذى بشعر به مريض العته أكثر من التأكيد على المضمون الحقيقى، وتعتبر هذه الطريقة إضافة جديدة فى العلاج الجمعى أو الفردى لمرضى العته (Woods, 1991).
(٥) تعديل اتجاهات هيئة العاملين بدار الرعاية Staff Attitudes
لا يقتصر الأمر على تغيير سلوك المرضى بدار الرعاية، بل إن تغيير اتجاهات هيئة العاملين (مدير- موظفين- عمال) بدار رعاية المسنين وتغيير سلوكهم نحوه دوره المهم فى هذه المؤسسات، إذ إن إدراك العاملين بدار المسنين للخبرات الأرضية من خلال مجموعة التوجيه الواقعى يفيد كثيراً من رؤية المريض من خلال سياق حياته الكلية (علاقاته- اهتماماته- عمله... إلخ) الأمر الذى يساعد كثيراً فى فردية الرعاية المقدمة للمريض المسن داخل الدار.
ما سبق يشير فى مضمونه إلى التخطيط السليم للرعاية الفردية للمسن داخل المؤسسة، إذ لابد من تدريب هيئة العاملين فى دار الرعاية على كيفية التعامل مع المسن بطريقة تتناسب مع الإطار التكاملى (إدارة + مريض + تدريب).

فالقائمون بالرعاية لديهم مهمة غاية فى الصعوبة للتعامل مع الاضطراب الذى ينتج تدهوراً بدنياً وعقلياً مستمراً لدى المسن.

(٦) إتباع استراتيجيات الرعاية الأسرية:
نظراً لانحدار قدرات رعاية الذات للمسنين المقيمين بمنازلهم ونظراً لأن هذا يصحبه قلق وتوتر واكتئاب لدى القائمين على رعاية المسن كان لابد من تقديم الرعاية النفسية من خلال اتباع استراتيحيات معينة داخل منزل المسن. وتتضمن أولى هذه الاستراتيحيات تعليم القائم على رعاية المسن كيفية استخدام الطرق السلوكية لتعديل سلوك المسن المريض بالعته (الخبل) وذلك من خلال التركيز على التذكر بعيد المدى حيث إن تذكر الأحداث والخبرات الماضية يمكن استخدامها لتسهيل الاتصال بين الشخص كبير السن وأقاربه وأعضاء أسرته. وتقديم هذه المساعدة للمسن عن طريق ألبومات الصور والأحداث الشخصية الماضية. أما عن ثانى الاستراتيحيات فهى تلك التى تركز على تخفيف مستوى التوتر لدى المسن. ويمكن للقائم على الرعاية أن يصل إلى هذا من خلال استخدام فنية الاسترخاء فى صورة جلسات وذلك بعد تدريبه فى دورات خاصة بذلك قبل أن يتعامل مع المسن.
بالإضافة إلى أن تلك الجلسات لابد وأن تتضمن الكثير من المعلومات المرتبطة بالعته لدى المسن.
وثالث استراتيجية: تلك التى تركز على تعليم القائم برعاية المسن مهارات حل المشكلات بطريقة أطلق عليها التدخل التعليمي؛ أى تدريب القائم بالرعاية على كيفية التصرف مع الشخص المسن بطريقة فعالة ومجدية تؤدي إلى خفض درجة الإحباط والتوتر لديه في حالة عدم قدرته على رعاية ذاته.
ثانياً: الاكتئاب: Depression
عند الحديث عن الاكتئاب كمشكلة رئيسية فى مرحلة الشيخوخة. لابد من ذكر العوامل المرتبطة بالاكتئاب فى هذه المرحلة. وهذه العوامل هى:
العوامل المرتبطة بالاكتئاب في مرحلة الشيخوخة:
(١) الصحة البدنية: Physical Health

أثبتت العديد من الدراسات وجود علاقات ارتباطية سالبة بين درجة الاكتئاب والصحة البدنية لدى المسن؛ فكلما كانت الصحة البدنية على درجة جيدة انخفض مستوى الاكتئاب (Pitt, 1991).

هذا وقد يؤدى الاكتئاب إلى مرض بدنى أو العكس قد يؤدى المرض البدنى إلى الاكتئاب (الأمراض النفسجسمية). ولهذا لابد من وجود معالج (طبيب) على دراية كافية بكيفية تقديم إرشاد علاجي بأفضل الطرق حتى يمكن تقييم المشاكل البدنية للمريض.

(٢) انحدار المعرفة: Cognitive Decline

اجتذب ضعف الجوانب المعرفية لدى المسن الكثير من الباحثين والباحثات. ومن خلال الدراسات والأبحاث التى أجريت فى هذا المجال تبين وجود فروق فردية بين المرضى فى الضعف المعرفى، فالبعض منهم لديه قدرة على الحديث وتسلسل الأفكار بطريقة آلية عند الحديث والبعض الآخر لا يستطيع ذلك بل تنقطع أفكاره ويبدو فى صورة توهان أثناء الحديث. فالمسالة هنا مسالة قدرات عقلية. وهنا لابد من تحديد نوع هذه القدرات الضعيفة للمريض (تذكر- فهم- حفظ ...)، حتى تتلائم مع العلاج المقدم للمسن.

(٣) الفقدان: Loss

يمر معظم كبار السن بعدد من حالات الفقدان مثل فقدان العمل أو فقدان الصحة أو فقدان الإحساس أو فقدان الأسرة أو فقدان المنزل أو فقدان الأصدقاء أو فقدان الأحباء. ولهذا عند تقييم درجة الاكتئاب لدى المسن المصاب بالاكتئاب لابد من تناول تأثير حالات الفقدان لديه وكيفية التعامل ومجاراته لنوع الفقد؛ ففى كثير من الأحيان نجد أن المسن يظهر عليه الكثير من الأعراض المرضية البدنية نتيجة فقدان شريكة حياته. وعن كيفية مواجهة هذه الصدمة نجد أنها تبدأ بعدم التصديق كرد فعلى أولى ثم الاعتراض والاحتجاج والبحث عن الفقيدة ثم تأتى مرحلة الاكتئاب والعزلة واليأس، وهى تعبر عن مرحلة النهاية فى عملية الحزن. ودور المعالج فى هذه الحالة هو التوضيح لمريضه المسن التقييم الواقعى لنواحى القصور فى حياته.

(٤) توقعات المسن المريض: Patients Expectations

أشارت العديد من الدراسات أن اتجاهات المرضى من كبار السن نحو الرعاية ونحو القائمين على رعايتهم اتجاهات سالبة. ويرجع هذا إلى عدم قدرة المرضى بل ورفضهم لتجارب ذو أنماط جديدة من السلوك والتخلى عن الأنماط القديمة الذين اعتادوا عليها.

وهنا لابد من تصحيح سوء الفهم والتوقعات الزائفة لدى المريض. وهذا لا يتحقق إلا من خلال التنشئة العلاجية التى يقوم بها المعالج طبقا لحالة كل مريض.

(٥) توقعات المعالج: Therapists Expectations

لابد أن يدرك المعالج الموارد وتسهيلات المجتمع وموقفه من المسن، حتى يمكنه فى ضوء ذلك قديم الإرشادات والمساعدات الخاصة بحل مشكلات المسن. الأمر الآخر على المعالج أن يدرك أيضا معتقدات ومواقف المسن السلبية، فاتصاله الدائم بأصدقائه (بكبار المسن الأصحاء) تعتبر وسيلة مفيدة جداً للتغلب على مشكلة الاكتئاب.

هذا ولابد أن يدرك المعالج أنه ليس من السهل حل جميع المشكلات الانفعالية بالنسبة للمسن. فمثلا فقد يكون المسن غير سعيد فى دار المسنين مثلما كان فى منزله الخاص، والحل هنا ليس العودة إلى منزله القديم، بل لابد من تكوين جماعة أصدقاء جدد فى منزله الجديد (دار المسنين).

(٦) الشرود وضعف الذاكرة: Rambling & Poor Memory

فى كثير من الأحيان يشكوا مرضى الاكتئاب من كبار السن من ضعف فى الذاكرة. إذ يلاحظ على المريض صعوبة فى التركيز على النقاط الأساسية ويظهر هذا واضحا عندما يحكى قصة مطولة خاصة به. وفى حالة العلاج يستخدم المعالج ما يسمى بالتسجيل الكتابى "أجندة" بكل جلسة مع ملاحظة أن المريض سيقطع حديثه عندما يشرد عن الموضوع. وعلى المعالج عند عمل تقييم معرفى لهذا التسجيل أن يقدم دليل على وعيه وكفاية ذاكرة المسن بالمقارنة بذاكرة زملائه مع دفعه إلى كتابة واجب منزلى بهدف تقليل ضعف الذاكرة مع اعتبار أن الواجب المنزلى وسيلة مستخدمة كعامل مساعد لتقلل من ضعف الذاكرة. والواجب المنزلى فى هذه الحالة هو تدوين المريض لمجموعة الأنشطة التى يجب أن يقوم بها يومياً إلى أن ينتهى اليوم.

البرامج العلاجية لكبار السن والمعمرين:

ليس فى الإمكان أن يحدد برنامج موحد يمكن تطبيقه لكل كبار السن والمعمرين، فإذا أخذنا فى الاعتبار الفروق الفردية فى القدرات العقلية والصحية والبدنية واللياقة الجسمية والخبرات السابقة، فإن الأمر يحتاج إلى وضع برنامج تفصيلى لإشباع احتياجات خاصة لهذه الشريحة من المواطنين، بل يحتاج الأمر إلى وضع برنامج فردى لتلبية احتياجات مسن بعينه دون غيره نظراً لظروفه الخاصة ومن هنا لابد من وجود أخصائى نفسى وأخصائى رياضى وأخصائى علاج طبيعى ومستشار نفسى عند وضع برنامج تفصيلى وفق الظروف الفردية لكل حالة. مثال: مريض السكر أو مريض الربو أو الشلل أو الفشل الكلوى- أو مريض الاكتئاب أو العته. كل منهم يحتاج أن تؤخذ حالته فى الاعتبار عند وضع برنامج علاجى.

لكن ماذا عن التدريبات والأنشطة الرياضية لكبار السن؟

إن إعداد برامج خاصة بالأنشطة والتدريبات الرياضية للمسن وكبار السن (المعمرين) The Old-Old من الأمور المهمة والتى لها دورها الإيجابى على الجانب الصحى والنفس والاجتماعى بالنسبة للمسن.

فمن الجانب الصحى:

تبين أن مزاولة برنامج حركى منتظم مثل المشي يؤدى إلى تحسن ملحوظ فى نسبة الأوكسجين المستهلك وتقدم فى وظائف أعضاء اللقب والأوعية الدموية. هذا بالإضافة إلى الفوائد المباشرة مثل تنظيم مستوى الجلوكوز فى الدم وتنشيط مستوى الأدرينالين وتوفير النوم الهادئ الخالى من أى اضطراب، هذا بالإضافة إلى أن التدريبات والأنشطة الرياضية بالنسبة للمسن تعمل على تقوية العضلات الأمر الذى يؤدى إلى الاعتماد على النفس فى رعاية الذات. كما تؤدى إلى مرونة عامة فى أجزاء الجسم ومكوناته خاصة للقدم والرقبة والظهر. هذا فضلاً عن أنها تأخر حدوث نكسات حركية مثل صعوبات فى الجلوس أو الوقوع أثناء الحركة بالإضافة إلى معالجة البطء فى الحركة العامة إلى أكبر مدى زمنى ممكن.

ومن الجانب النفسى والاجتماعى:

فالأنشطة والتدريبات الرياضية لكبار السن تعمل على تجنب القلق والاكتئاب وتوفر الاسترخاء والراحة والانتعاش وتقلل من الضغوط النفسية برفع الروح

المعنوية- تساعد على تفعيل الجهاز العصبى المركزى- تؤدى إلى التفاعل الاجتماعى من خلال المشاركة فى الأنشطة الحركية مع الآخرين (الأنشطة التى تحتاج إلى جماعات صغيرة) مثل الغناء وحفلات السمر وما بها من أدوار ثقافية وترفيهية تؤدى إلى التوسع فى عمل صداقات حديثة والالتزام بروح الجماعة وتدعيم فكرة التواصل بين الأجيال من خلال تبادل الخبرات بين كبار السن ومختلف الأعمار.

الاتصال الاجتماعي
ببعض الأفراد غير العاديين

أولاً: المريض والاتصال الاجتماعيثانياً: الأصم والاتصال الاجتماعي

الاتصال الاجتماعي ببعض الأفراد غير العاديين

أولاً: المريض والاتصال الاجتماعي
أ - اتصال الطبيب بالمريض.
ب- اتصال الممرض/ الممرضة بالمريض

أ - اتصال الطبيب بالمريض.

ينص الميثاق الإسلامي العالمي للأخلاقيات الطبية والصحية:
على مجموعة من الواجبات الخاصة بالطبيب نحو المريض أثناء الاتصال والتفاعل معه. ومن هذه الواجبات هي:

المـــادة (٢)

على الطبيب أثناء الاتصال أن يُحْسن الاستماع لشكوى المريض ويتفهَّم معاناته وأن يُحسن معاملته ويرفق به أثناء الفحص. ولا يجوز له أن يتعالى على المريض أو ينظر إليه نظرة دونيَّة أو يستهزئ به أو يسخر منه، مهما كان مستواه العلمي والاجتماعي. وأياً كان انتماؤه الديني أو العرقي وعليه أن يحترم وجهة نظر المريض، ولاسيَّما في الأمور التي تتعلق به شخصياً، على أن لا يحول ذلك دون تزويد المريض بالتوجيه المناسب.

المـــادة (٣)

على الطبيب أن يحرص على المساواة في المعاملة بين جميع المرضى، وأن لا يفرِّق بينهم في الرعاية الطبية بسبب تَبَايُن مراكزهم الأدبية أو الاجتماعية، أو بسبب مشاعره الشخصية تجاههم، أو بسبب انتمائهم الديني أو العرقي أو جنسهم أو جنسيَّتهم أو لونهم.

المـــادة (٤)

على الطبيب أن يتَّقي الله في مرضاه، وأن يحترم عقيدة المريض ودينه وعاداته أثناء عملية الفحص والتشخيص والعلاج، أن يحرص على عدم ارتكاب أيِّ مخالفات شرعية، مثل الخلوة بشخص من الجنس الآخر، أو الكشف على عورة المريض إلا بالقدر الذي تقتضيه عملية الفحص والتشخيص والعلاج، وبوجود شخص ثالث.

المــادة (٥)
على الطبيب أن يحرص على إجراء الفحوص الطبية اللازمة للمريض، دون إضافة فحوص لا تتطلَّبها حالته المرضية. وعليه أن يبني كل إجراءاته التشخيصية والعلاجية على أفضل ما يمكن من البيِّنات، وأن يمتنع عن استخدام طرق تشخيصية أو علاجية غير معتمدة، أو غير متعارَف عليها، أو غير مُعْتَرَف بها علمياً. وعليه أن يقتصر في وصف الدواء أو إجراء العمليات الجراحية وفقاً لما تتطلَّبه حالة المريض.
المــادة (٦)
على الطبيب أن يحرص على تحرِّي الصدق في إخبار المريض أو من ينوب عنه بالحالة المرضية وأسبابها ومضاعفاتها، وفائدة الإجراءات التشخيصية والعلاجية، وتعريفهم بالبدائل المناسبة للتشخيص أو العلاج، بأسلوب إنساني ولائق ومبسَّط وواضح، وذلك بالقدر الذي تسمح به حالة المريض الجسمية والنفسية.
المــادة (٧)
على الطبيب أن لا يتردَّد في إحالة المريض إلى طبيب مختص بنوع مرضه، أو إلى طبيب لديه وسائل أكثر فعاليةً، إذا استدعت حالة المريض ذلك، أو إلى طبيب آخر يرغب المريض في استشارته. ولا يجوز للطبيب أن يتباطأ في الإحالة إذا كان ذلك في مصلحة المريض. وعليه أن يتيح المعلومات المدوَّنة بسجله الطبي والتي يعتقد أنها لازمة لعلاج المريض، عند إحالته إلى طبيب آخر، وأن يزوِّده بالتقرير الطبي الوافي عن حالته المرضيَّة.
المــادة (٨)
يجوز للطبيب أو أهله دعوة طبيب كفء آخر أو أكثر على سبيل الاستشارة بعد موافقة الطبيب المعالج، ويجوز للطبيب المعالج أن لا يستمر في علاج الحالة – دون إبداء الأسباب – إذا أصرّ المريض أو أهله على استشارة من لا يقبله.
المــادة (٩)
لا يجوز للطبيب الامتناع عن علاج المريض في الحالات الطارئة، ولا الانقطاع عن علاجه في جميع الأحوال، إلا إذا رفض التعليمات التي حدَّدها

الطبيب، أو استعان بطبيب آخر دون موافقة الطبيب المشرف على علاجه. ولا يجوز للطبيب أن يمتنع عن علاج مريض، ما لم تكن حالته خارجة عن اختصاصه.

المـــادة (١٠)

على الطبيب أن يستمرَّ في تقديم العلاج اللازم للمريض في الحالات الإسعافية حتى تنتفي الحاجة إليه، أو حتى تنتقل رعايته إلى طبيب آخر مختص.

المـــادة (١١)

على الطبيب أن يستمرَّ في تقديم الرعاية الطبية المناسبة، للمرضى المصابين بأمراض غير قابلة للعلاج أو مستعصية أو مميتة، ومواساتهُم وفتح باب الأمل أمامهم حتى اللحظات الأخيرة من حياتهم.

المـــادة (١٢)

على الطبيب أن يعمل على تخفيف آلام المريض بكل ما يستطيعه وما يتاح له من وسائل وقائية وعلاجية مادية ونفسية، وعليه إشعار المريض بحرصه على العناية به ورعايته، وعليه أن يستخدم مهاراته في طمأنة المريض والتخفيف عنه.

المـــادة (١٣)

على الطبيب أن يعمل على تثقيف المريض حول مرضه خصوصاً، وحول صحته عموماً، وحول كيفية حفظه لصحته ووقايته من الأمراض بالطرق المناسبة والفعالة، وذلك بالتثقيف المباشر وجهاً لوجه، أو باستخدام الوسائل الفعَّالة الأخرى متى توافرت له.

المـــادة (١٤)

لا يجوز معالجة المريض دون رضاه، إلا في الحالات التي تتطلب تدخلاً طبياً طارئاً ويتعذر فيها الحصول على الموافقة، أو إذا كان مرضه مُعْدياً، أو مهدِّداً للصحة العمومية، أو كان يشكِّل خطراً على الآخرين وفقاً للقوانين النافذة. ويتحقق رضاء المريض بموافقته الصريحة أو الضمنية، إن كان كامل الأهلية، أو بموافقة من ينوب عنه قانوناً في حالة كونه قاصراً أو فاقداً للوعي أو فاقداً لأيِّ شرط من شروط الأهلية. ويجب أن تكون الموافقة كتابية مستنيرة مبنيَّة على المعرفة في العمليات والتدخلات الجراحية.

المــادة (١٥)
الطبيب مؤتمن على تحرّي البرامج العلاجية المناسبة لحالة المريض، وعليه أن يتأكد من جدوى البرنامج العلاجي قبل تنفيذه أو تطبيقه على المريض. وفي حالة طلب المريض لبرنامج علاجية غير ذي جدوى، فعلى الطبيب أن يقنعه بعدم جدواه.
المــادة (١٦)
مع مراعاة ما ورد في المادة (٤) على الطبيب أن يحرص على ما يلي عند فحص المريض:
أ - تسجيل الحالة الصحية للمريض، والسيرة المرضية الشخصية والعائلية الخاصة به، وذلك قبل الشروع في التشخيص أو العلاج.
ب- التزام الدقَّة والإتقان في الفحص الطبي والتشخيص وتخصيص الوقت الضروري لذلك.
ج- وصف العلاج كتابةً وبوضوح، مع تحديد مقاديره وطريقة استعماله، وتنبيه المريض أو ذويه بحسب الأحوال إلى ضرورة التقيُّد بالأسلوب الذي حدَّده الطبيب للعلاج، وإلى الآثار الجانبية الهامة والمتوقعة لذلك العلاج الطبي أو الجراحي.
د - رصد المضاعفات الناجمة عن العلاج الطبي أو الجراحي، والمبادرة إلى معالجتها متى أمكن ذلك.
المــادة (١٧)
على الطبيب أن يحرص على توافر الشروط الآتية لإجراء العمليات الجراحية:
أ - أن يكون الطبيب الذي يُجري الجراحة مؤهلاً لإجرائها، بحسب تخصصه العلمي وخبرته العلمية ونوعية العملية الجراحية.
ب- أن تجرى الجراحة في مؤسسة علاجية أو منشأة صحية مهيأة تهيئة كافية لإجراء الجراحة المقصودة.
ج- أن تجرى الفحوصات والتحاليل المختبرية والشعاعية اللازمة للتأكد من أن التدخُّل الجراحي ضروري ومناسب لعلاج المريض، والتحقُّق من أن الحالة الصحية للمريض تسمح بإجراء الجراحة.

د - أن يلتزم الجراح المسؤول عن المريض الجراحي بإجراء العملية الجراحية اللازمة له. ويجوز أن يساعده أحد الأطباء المقيمين بالمستشفى أو غيرهم من الجراحين، ولو بدون موافقة المريض. كما يجوز للجراح أنْ يفوّض مساعده بأداء جوانب معَّينة من العملية شريطةَ أن يتم ذلك تحت إشراف الجراح.

المـــادة (١٨)

على الطبيب تبصير المريض بحالته الصحية والبدائل المتاحة للعلاج إذا كان المريض مدركاً، ولا يجوز للطبيب إرغام المريض على معالجة معينة. كما لا يجوز له أن يرغم المريض على التوقيع على بيانات في الملف الطبي دون رضاه.

المـــادة (١٩)

على الطبيب في حالة رفض المريض للعلاج أن يشرح له الآثار المترتبة على عدم تعاطيه للعلاج، والتطورات المرضية المترتبة على ذلك بصدق وعدم مبالغة، كما أنَّ عليه أن يسجِّل إقرار المريض، وفي حالة رفضه يوقِّع الطبيب وأحد أفراد هيئة التمريض على ذلك في الملف الطبي، حتى يُخلي الطبيب مسؤوليته.

المـــادة (٢٠)

في حالة تحويل المريض إلى أي من المؤسسات التي يشارك فيها الطبيب عليه مراعاة ما يلي:

أ - أن تقدم هذه المنشأة خدمات متميزة لا تقلُّ عن غيرها من حيث نوعيتها أو جودتها.

ب- أن يكون التحويل إلى تلك المنشأة ضرورياً لعدم توافر الإمكانات العلاجية لحالة المريض، وأن لا يمكث المريض في المنشأة وقتاً أكثر من المطلوب.

وفي جميع الأحوال على الطبيب أن يحرص على إعطاء المريض حرية الاختيار.

المـــادة (٢١)

لا يجوز تخريج المريض من المنشأة الصحية التي يتلقَّى فيها العلاج، إلا إذا كانت حالته الصحية تسمح بذلك، أو كان ذلك بناءً على رغبته في الخروج رغم تبصيره بعواقب خروجه، على أن يؤخذ إقرار كتابي منه أو من أحد أقاربه حتى الدرجة الرابعة إن كان ناقص الأهلية، ويُثبت ذلك في السجل الطبي للمريض.

المـــادة (٢٢)
لا يجوز للطبيب إنهاء حياة المريض، ولو بناءً على طلبه أو طلب وليّه أو وصيّه، حتى ولو كان السبب وجود تشوّه شديد، أو مرض مستعصٍ ميؤوس من شفائه، أو آلام شديدة مبرِّحة لا يمكن تسكينها بالوسائل المعتادة، وعلى الطبيب أن يوصي المريض بالصبر، ويذكِّره بأجر الصابرين.
المـــادة (٢٣)
على الطبيب أن يتعاون مع غيره من أعضاء الفريق الصحي الذين لهم صلة بالرعاية الصحية للمريض، وإتاحة ما لديه من معلومات عن حالته الصحية والطريقة التي اتَّبعها في علاجه كلما طلب منه ذلك.
المـــادة (٢٤)
على الطبيب إبلاغ مريضه مسبقاً بسفره أو بغيابه لفترة معينة، وبالتصرُّف الذي يستطيع اتِّباعه في حالة غيابه. وفي جميع الأحوال يجب توافر الطبيب المناسب في حال غياب الطبيب المعالج، بما يضمن استمرار تقديم العلاج للمريض.
المـــادة (٢٥)
إذا دعي الطبيب لمعاينة مريض يعالجه زميل آخر فعليه التقيد بالقواعد الآتية:
أ ـ أن يستجيب لطلب الاستشارة إذا كانت الدعوة من الطبيب المعالج، وعلى الطبيب المستشار أن يبلغ نتيجة فحصه إلى الطبيب المعالج لا إلى المريض.
ب- أن يقوم بطمأنة المريض والتقليل من قلقه واستعمال الحكمة في تحديد ما ينبغي أن يطَّلع المريض عليه بنفسه وما يتركه للطبيب المعالج؛
ج- أن يتوخى الحذر من أي كلمة أو إيحاءة قد يُفهم منها انتقاص الزميل المعالج أو الحطُّ من قدره أو التقليل مما بذله للمريض، ويتأكد ذلك عند اختلاف وجهة نظره عن وجهة نظر الطبيب المعالج.
د ـ إذا كان طلب الاستشارة من المريض أو من ذويه، فعلى الطبيب المستشار التأكد من علم الطبيب المعالج بذلك قبل موافقته على المعاينة، ولا يطلب الإطلاع على ملف المريض إلا بعد إذن الطبيب المعالج؛
هـ- إذا كان المريض عازماً على الاستغناء عن الطبيب الأول فيجب التأكد من إعلام الطبيب الأول بذلك؛

و- يحق للطبيب المعالج عند الحاجة أن يستشير زميلاً آخر في نفس التخصص أو غيره، بعد إتمام المستشار الأول لمرئياته وتوصياته

المادة (٢٦)

على الطبيب المكلَّف بالرعاية الطبية للأشخاص المقيَّدة حريَّتهُم أن يلتزم بما يلي:

أ - أن يوفِّر لهم رعاية صحية من نفس النوعية والمستوى المتاحَيْن للأشخاص غير المقيَّدة حريَّتهُم.

ب- أن لا يقوم بطريقة إيجابية أو سلبية، بأية أفعال تمثِّل مشاركة في عمليات التعذيب وغيرها من ضروب المعاملة القاسية أو اللاإنسانية، أو تمثِّل تواطؤاً أو تحريضاً على هذه الأفعال، أو سكوتاً عليها؛

ج- أن لا يقوم باستخدام معلوماته ومهاراته المهنية للمساعدة في استجواب الأشخاص المقيَّدة حريَّاتهم على نحو يضرّ بالحالة الصحية الجسمية أو النفسية لهم، أو المشاركة في أيِّ إجراء لتقييدهم؛

د - أن يقوم بإبلاغ السلطات المعنية إذا لاحظ أن الشخص المقيدة حريته قد تعرَّض أو يتعرَّض لتعذيب أو سوء معاملة.

المادة (٢٧)

يعمل الأطباء الذين يقدمون العلاج لمرضى لم يبلغوا سن الرشد على تبصيرهم بطبيعة الإجراء أو التدخُّل الطبي، كلٌّ وفقاً لقدراته.

المادة (٢٨)

على الطبيب عند معالجته لطفل مريض أن يكون مدافعاً عن مصلحته إذا قدَّر أن حالته الصحية لم يتم استيعابها من قِبَل أهله أو أقاربه، أو لم يقوموا بواجبهم نحوه.

المادة (٢٩)

على الطبيب التعامل مع المريض الذي يتعاطى إحدى مواد الإدمان بحرص وجدِّية، وعليه تحرِّي أفضل السُبُل لعلاجه، سواء في المؤسسات المخصصة لذلك، أو في عيادته الخاصة إذا توافرت لديه إمكانات العلاج. ويلتزم في ذلك بالقوانين النافذة.

ب - اتصال الممرض/ الممرضة بالمريض.
واجبات هيئة التمريض أثناء الاتصال بالمريض:
١- المعاملة الحسنة.
٢- تلبية احتياج المريض قدر المعقول.
٣- معرفة ميول المريض.
٤- حسن التقدير للمرضي.
٥- احترام شخصية المريض وحريته:
٦- تعريف المريض بنظام المستشفى والعنبر من خلال:
أ - الإجابة عن أسئلة المريض وتعريفه بروتين المستشفى ونظام العنبر حتى يستطيع التكيف والتقيد به.
ب- تنمية روح التعاون بين المرضى وهيئة التمريض.
ج- تشجيع المرضى على مناقشة ظروفهم ليتمكن الطبيب من معالجتهم.
د- عدم التفرقة بين المرضى.
٧- منع المريض من أي عمل قد يسبب له الندم بعد شفائه.
٨- الاعتناء بتغذية المريض وإخراجه وصحته العامة.
٩- تنمية الأمل في نفوس المرضى .
١٠- ملاحظة المرضى والتبليغ عن أحوالهم.
فيما يخص المرضى النفسيين:
عند التعامل مع المرضى النفسيين والاتصال الاجتماعي الذي يحدث بينهم وبين الممرض/الممرضة، لابد من ملاحظة الآتي:
أولاً: الأعراض السلوكية:

- ويشمل المظهر العام :هل يبدو نظيفاً ومرتب أم العكس.
- تغيرات الوجه ونظرات العين.
- هل يبدو تائهاً مع نظرات غائرة أم يبدو غاضباً مع نظرات عدوانية.
- الوضع: هل يتخذ المريض وضعاً "ثابتاً" كأن يقف أو يجلس بطريقة معينة أم لا يحفظ توازنه في المشي أو يقف دون حركه إطلاقاً أو يتخذ وضعاً "معيناً" في النوم.

- الكلام: هل يتكلم بلا انقطاع أو قليل الكلام أم لا يتكلم إطلاقاً هل يقف فجأة عن الكلام؟ هل يجب بنعم أو بلا أم يعطي إجابات معقولة ومنطقية أم يعطي إجابات لا تنطبق على الأسئلة؟ هل هناك تطاير في الأفكار من موضوع لآخر أم يتكلم في موضوع واحد ويلف ويدور حوله؟ هل كلامه مترابط ويمكن فهمه أم غير مترابط ويتمتم بالكلمات غير مفهومه؟ هل يكرر كلمات وجمل معينه؟ هل يوجد صعوبة في التعبير عن نفسه؟.

ثانياً: العاطفة والمزاج :

- المِزاج هو شعور داخلي ولابد من سؤال المريض عن مزاجه وشعوره الداخلي: مثل هل أنت مبسوط أو حزين أم العاطفة تعتمد على الملاحظة الخارجية من الذين يراقبونه ويلاحظونه؟ هل يبدو عليه الغضب أو القلق أو الخوف أو الحزن والاكتئاب أم المرح والانبساط؟ هل يبدو عليه الإحباط هل هو متبلد العواطف أم متجمد العواطف أم أن عواطفه غير متوافقة مع الحدث الواقع؟.
- النوم: مدة النوم وعدد ساعاته مستمر أم متقطع الأرق ونوعه من بداية الليل أم في الصباح المبكر الأحلام المزعجة أو السير أثناء الليل.

ثالثاً: التفكير:

- تفكير خيالي - وجود الضلالات وأنواعها - وجود أفكار انتحارية - وجود وساوس صعوبة التعبير عن التفكير التفكير سريع أو بطيء.
- الإدراك الحسي: كيف يدرك الواقع هل يعاني من هلاوس أو خداعات نوع الهلاوس سمعيه أو بصريه أو لمسية أو شميه أو تذوقيه هل يتحدث مع نفسه؟.
- الذاكرة: هل هناك نسيان أو لا؟ النسيان للأحداث القريبة أم البعيدة أم لأحداث معينه أم لجميع الأحداث؟.
- الإدراك للزمان والمكان والأشخاص: هل يستطيع التعرف على الوقت واليوم وأفراد الفريق العلاجي والمكان الذي يقيم فيه أم لا؟.
- المشاركة في النشاط الاجتماعي الترفيهي والعلاج بالعمل وأنشطة العنبر المختلفة.
- ملاحظة المريض هل هو يشارك واجتماعي أم منطوي على نفسية؟.

رابعاً: العلاج:

- هل له علاج عقلي عقاقير وعلاج باطني أم لا ؟ هل يتقبل العلاج بسهوله أو بصعوبة وبعد إقناع أو يرفض العلاج أم يحاول الخداع بأخذ العلاج حتى يغيب عن العين ومن ثم يرميه.ملاحظة الآثار الجانبية.

خامساً: الأكل والشهية:

- هل يأكل بانتظام أم يأكل كمية قليلة أو لدية شراهة في الأكل؟ يأكل بنفسه أم يحتاج إلى المساعدة؟ هل يأخذ سوائل أو أكل خاص كالذي يتغذى عن طريق الأنبوب الأنفي المعدي أو عن طريق المحاليل الوريدية؟.

سادساً: الحالة الجسمانية:

- ملاحظة العلامات الحيوية وملاحظة أي طفح جلدي نتيجة الحساسية للعلاج أو إصابات جسمانية مثل الكسور وخلافها من الجروح - ملاحظة أي شكوى أو عرض جسماني يدل على وجود مرض عضوي مثل القيء والألم بشتى أنواعه.

ضوابط إدارية وإجرائية أثناء التعامل والاتصال الاجتماعي بالمريض:

صدر عن الإدارة العامة والتوعية الصحية بوزارة الصحة وثيقة حقوق المرضى ومن أهم ما تضمنته الوثيقة معاملة المريض معاملة طبية حسنة، والحفاظ على ستر عورته في غير ما تقتضيه ضرورة العلاج، كذلك تمكين المريض من معرفة الطبيب المعالج وتخصصه ووسيلة الاتصال به، كما أن للمريض الحق في التعرف على الخطة العلاجية ومناقشتها ومعرفة البدائل والمضاعفات والمخاطر مع الطبيب المعالج. وأخذ موافقة المريض الخطية والمبنية على معرفته أو ذويه بإجراء أي عمل جراحي أو تداخلي أو تخدير إلا في حالة الطوارئ أو الحوادث التي تستدعي تدخلا طبياً بصفة فورية بما يتفق مع الأنظمة. كما جاء في الوثيقة أيضا السرية التامة للمعلومات الخاصة بالمريض وعدم الإفصاح عن أية معلومات إلا بموافقته باستثناء الصفة القضائية. للمريض الحق في الاستعانة باستشارة طبية ثانية في حالة رغبة المريض ذلك. حصول المريض على تقرير عن حالته الصحية ونتائج الفحوصات بدقة وموضوعية.

ويمكن وضع هذه الحقوق في صورة ضوابط إدارية وإجرائية كما يلي:

أولاً ضوابط عامة أثناء التعامل (الاتصال) مع المريض:
١- يجب أن يرافق المريضة ممرضة طيلة فترة تواجدها عند الطبيب.
٢- يمنع منعاً باتاً فحص المرضى في ممرات المرافق الصحية أو غرف الانتظار.
٣- يجب المحافظة على الخصوصية والسرية أثناء فحص المرضى.
٤- عدم السماح بوجود من ليس له علاقة أثناء الكشف الطبي على المرضى.
٥- عند إجراء الكشف الطبي على المريض/ المريضة يتم استئذانه أولاً وإيضاح ما سيتم عمله معه وأن كان صغيراً في السن تؤخذ موافقة المرافق.
٦- وضع لوحة إرشادية أو إشارة ضوئية توضح للمرضى المنتظرين أن الطبيب يقوم بإجراء الكشف ويمنع الدخول.
٧- أن يتم تجهيز المرضى للفحص الطبي حسب ما تقتضيه الحالة المرضية مع المحافظة التامة على ستر العورة والأجزاء الأخرى من الجسد.
٨- على الطبيب الرفق بالمريض عند إجراء الكشف الطبي ، وإعطائه الوقت الكافي لعرض الجزء المطلوب فحصه.
٩- على الطبيب أو الممرضة التأكد من ستر وتغطية عورات المرضى سواء كان المريض واعياً أو تحت تأثير التخدير.
١٠- عدم السماح لعمال وعاملات النظافة بدخول غرف الكشف وأقسام المرضى عند إجراء الكشف الطبي ما لم تستدع الحاجة ذلك.
١١- عدم السماح لعمال النظافة بدخول غرف التخدير أثناء الليل إلا عند الضرورة.
١٢- على الفريق الطبي المعالج مناقشة الحالة الطبية للمريض مع المحافظة التامة على خصوصية المرضى وسرية المعلومات.
١٣- على الفريق الطبي أن يعامل المريض / المريضة كأهم شخص في حياتهم المهنية وأن العلاقة التي تربطهم بالمريض/ المريضة هي الأمانة والنزاهة والمحافظة على كرامتهم واحترام خصوصياتهم.
١٤- على رئيسة التمريض المسؤولة عن أقسام النساء التأكد من تواجد العاملات.
ثانياً: ضوابط خاصة أثناء الاتصال والتعامل مع المريض:
أ – فيما يخص العيادات الخارجية/ الإسعاف:

١- يمنع منعاً باتاً إجراء الكشف الطبي على أي مريضة أو طفل داخل العيادات بدون حضور ممرضة.
٢- فصل أماكن انتظار الرجال عن النساء فصلاً تاماً.
٣- عدم السماح بدخول الرجال أماكن انتظار النساء.
٤- لا يتم الكشف على أي مريض إلا على سرير الكشف المخصص لذلك وبوجود ستائر أو حواجز (سواتر) تحفظ خصوصية المريض وتستر عوارته وسائر جسده.
٥- يجب أن يتوفر على سرير الكشف شرشف لتغطية المريض والسماح بستر عورته وتحديد المكان المعنى بالكشف فقط.
٦- الطلب من الممرضة تجهيز المريض/ المريضة للكشف ومن ثم على الطبيب / الطبيبة مباشرة الكشف بحضور الممرض / الممرضة.
٧- لا يتم البدء في الكشف إلا بعد شرح ذلك للمريض واستئذانه.
٨- العمل على أن يكون سرير الكشف في الجهة المعاكسة لجهة فتح باب العيادة لزيادة ضمان ستر عورة المريض.
٩- على الطبيب والممرضة إغلاق الستارة والتأكد من إحاطتها بالمريض والسرير من كافة الجهات قبل البدء بالكشف.
١٠- على الطبيب التأكد من إغلاق باب الحجرة وعدم السماح لغير المعنيين بالتواجد في حجرة الكشف.
١١- عند الحاجة لتغيير ملابس المريض/ المريضة بملابس فحص معينة يتم ذلك من قبل المريض / المريضة بدون وجود الفريق الطبي ما لم تتطلب الحالة الصحية المساعدة من هيئة التمريض.
١٢- الممرضة المسئولة عن العيادة تقع عليها مسؤولية تطبيق هذه الضوابط بكل دقة مع حفظ النظام وضبط الحركة داخل غرفة الكشف للعيادات / الإسعاف وعلى رئيسة الممرضات متابعة تنفيذ ذلك.
ب- فيما يخص أقسام التخدير:
١- لا يتم الدخول إلى أقسام التخدير النساء إلا بعد الاستئذان من هيئة التمريض.
٢- لا يتم الكشف على أي مريضة تحت التخدير إلا بمرافقة ممرضة والتي عليها التأكد من إغلاق الستائر وتهيئة الممرضة المراد فحصها للطبيب.

٣- تكون مسؤولية التأكد من تغطية جسد المريضة وستر العورة حسب الأصول الشرعية على الممرضة المسؤولة عن المريضة وعلى رئيسة القسم متابعة ذلك.
٤- يمنع دخول أقسام التخدير للنساء ليلاً ما لم يستدع الأمر ذلك وتكون مسئولية متابعة ذلك على رئيسة القسم.
٥- عدم السماح بالزيارة إلى أقسام النساء أثناء الليل بعد انتهاء أوقات الزيارة الرسمية.
٦- يتم تطبيق الضوابط المذكورة أعلاه على أقسام تخدير الأطفال.
ج- فيما يخص نقل المريض بين أقسام المستشفى المختلفة:
١- لا يتم نقل المريض/ المريضة بدون مرافقة أحد أعضاء هيئة التمريض ويكون مسؤولاً عن ستر عورة المريض / المريضة كاملة أثناء النقل.
٢- في حالة النقل إلى المختبرات أو الأشعة أو العلاج الطبيعي يتطلب الأمر الانتظار في هذه الحالة يتم إبقاء المرضى في غرفة الانتظار بالقرب من الخدمات المساعدة، كل مريض حسب جنسه.
٣- مراعاة خصوصية المرضى وستر عوراتهم عند الانتظار لعمل الفحوصات لدى الأقسام المساعدة الأشعة المختبر، العلاج الطبيعي ...الخ والحرص قدر الإمكان على عدم انتظار المرضى في الممرات الخاصة بالخدمات المساعدة.
٤- عند نقل المريض/ المريضة في حالة عدم كمال الوعي أو النوم فإنه يلزم التأكد من ستر المريض ويكون ذلك من مسؤولية الممرضة المرافقة.
٥- على هيئة التمريض الإقلال قدر الإمكان من نقل المرضى بين العنابر أو الخدمات المساعدة الأشعة، المختبر العلاج الطبيعي، ....إلخ (خلال الفترات المخصصة للزيارة).
د- ضوابط الحفاظ على المريض وخصوصياته في قسم العمليات:
١- على الممرضة المرافقة مسؤولية ستر عورة المريضة وتغطيتها بالكامل بما في ذلك الرأس والوجه والمحافظة على خصوصيتها في كل مراحل نقلها.
٢- على الممرضة المرافقة عدم ترك المريضة طيلة فترة النقل بدون مرافقتها حتى تسليمها للممرضة المسؤولة عن قسم العمليات.

٣- أن يتم تخصيص مكان مستور (ولو بستار) في قسم العمليات يتم فيه استلام وتسليم المريضة ونقلها من عربة نقل المرضى (ترولي) الخاصة بالقسم المعني إلى عربة نقل المرضى (ترولي) الخاصة بغرفة العمليات وبالعكس وتكون مسؤولية ذلك على العمليات . أما في العودة فتكون المسؤولية مشتركة بين ممرضة الإفاقة وممرضة القسم.
٤- لا بد من تخصيص منطقة انتظار مستورة داخل قسم العمليات وخاصة للمرضى من النساء وتكون مفصولة عن المرضى الذكور مع مراعاة تكليف ممرضة مسؤولة عن منطقة الانتظار للمحافظة على ستر عورة المريض / المريضة حتى دخول غرفة العمليات.
٥- الحرص على عدم تواجد من ليس له علاقة (بما فيهم عمال/ عاملات النظافة) عند إدخال المريضة/ المريض غرفة العمليات وأن تكون مسؤولية ذلك على طبيب التخدير المعنى بالحالة.
٦- وجوب المحافظة على بقاء عورة المريضة/ المريض مستورة أثناء عملية التحويل من عربة نقل المرضى (ترولي) الخاصة بغرفة العمليات إلى طاولة العمليات وتقع هذه المسؤولية على فنية/ فني التخدير والممرضة تحت إشراف طبيب التخدير.
٧- الحرص على توفير فنية تخدير في جميع الأوقات في غرف العمليات التابعة لمستشفيات أمراض النساء والولادة والأطفال أو غرفة العمليات الخاصة بهذا التخصص في المستشفيات العامة.
٨- يتم وضع لوحة تنبيه في حالة وجود مريضة أنثى في غرفة العمليات أو عند إجراء عملية تحت تخدير موضعي.
٩- عند توصيل المريض/ المريضة على جهاز الكلي أو أي جهاز أخر يتطلب الكشف عن جسد المريض / المريضة يجب مراعاة ستر العورة وعدم كشف أي جزء من الجسم ليس له علاقة بذلك وتكون مسؤولية ذلك على الممرضة المناولة.
١٠- إذا احتاج المريض/ المريضة قبل الشروع في إجراء لعملية الكشف عن العورة لأمر ما مثل وضع قسطرة بولية أو لزوم وضع الممرضة/ المريض

في وضع معين يجب مراعاة عدم تواجد أي فرد ليس هناك ضرورة لوجوده وأن يتم ذلك من قبل الممرضة للمريضة والممرض للمريض الرجل.
١١- يجب عدم تواجد أي فرد لا ضرورة له في غرفة العمليات أثناء تعقيم مكان العملية وتكون مسؤولية ذلك على الجراح وطبيب التخدير والممرضة كل فيما يخصه.
١٢- عند انتهاء العملية يتم مباشرة تنظيف المريضة / المريض ويغطى الجسم بلباس العمليات مع التأكيد على ستر العورة وتكون مسؤولية ذلك على كل من الممرضة المعقمة والممرضة المناولة وطبيب التخدير.
١٣- الحرص على ستر المريضة / المريض بالكامل في غرفة الإفاقة وفصل النساء عن الرجال بساتر مناسب وتقع المسؤولية هنا على ممرضة الإفاقة إلى أن يتم تسليم المريض / المريضة إلى ممرضة القسم مع مراعاة ومراقبة ذلك من قبل رئيسة ممرضات غرفة الإفاقة.
ملاحظة هامة:
يجب عدم اتخاذ تطبيق هذه الضوابط ذريعة لتأخير أو تأجيل أو إلغاء العملية الجراحية المقررة للمريض/ المريضة حيث أن الأولوية القصوى هنا هي لعلاج المريض/ المريضة في الوقت المقرر مع مراعاة المشاعر.
ولكي يتم كل هذه الأنواع من الاتصالات بصورة فاعلة وفعالة لابد من توافر صفات في الممرض/ الممرضة وهذه الصفات هي:
١- أن يكونوا ناضجين عاطفياً وان يتحكموا في انفعالاتهم وعواطفهم فلا يتصفوا بالعناد أو بسرعة الغضب ولا يكونوا في حالة اللامبالاة لما يجري حولهم وان يكون تجاوبهم العاطفي مع المريض بإرادتهم طبقاً لحالته المرضية.
٢- يجب على الممرض أو الممرضة أن يكون صادق مع أنفسه ومع المريض حتى لا يصاب المريض بخيبة الأمل عند اكتشاف كذب الممرض أو الممرضة.
٣- على الممرض أو الممرضة أن يكونوا نشيطين في عملهم وملتزمين بالمواظبة على العمل وينبع هذا النشاط من حبهم لعملهم وافتخارهم بهذا العمل الإنساني.

٤- أن يتحلي الممرض أو الممرضة بالروح الاجتماعية الحسنه في معاملتهم مع المرضى وأقاربهم وأفراد الفريق العلاجي فالحياة على وجه عام تستلزم ذلك.
٥- التمتع بصحة جسمية جيدة ونفسية جيدة.
٦- العناية بالصحة بتناول الغذاء المتوازن الصحي.
٧- أخذ قصد وافر من الراحة والنوم حتى يتمكن الممرض أو الممرضة من بذل قصارى الجهد والعمل بالمستشفى على اكمل وجه.
٨- الاهتمام بكل ضروب النظافة الشخصية والهندام والمظهر العام حتى يكونوا قدوة للمرضى.
٩- يجب أن يكون الممرض أو الممرضة سريعي البديهة ولهم من الصبر والكياسة وقوة الاحتمال والقدرة على ضبط النفس والإحساس بمشاعر الغير.
١٠- يجب على الممرض أو الممرضة أن يتصفوا بالضمير الحي والإخلاص للمرضى والمستشفى والإدارة والزملاء والزميلات بل للمواطنين على وجه العموم ومن ضروب الإخلاص الاحتفاظ بأسرار المرضى الخاصة التي قد يسردونها بحكم وجودهم معهم وقتاً طويلاً.
١١- على الممرضة النفسية أو الممرض أن يكونوا واسعي الأفق وأن يحسنوا التصرف وان يتميزوا ببصيرة نافذة ولديهم الميل إلى دراسة وفهم الطبيعة البشرية مما يساعدهم على فهم المرضى والتنبأ بما سيفعلونه والتصرف بحكمة طبقا لذلك.
١٢- أن يكون للممرض أو الممرضة القدرة على تحمل المسئولية تجاه المرضى والمستشفى ويعتمدوا على أنفسهم في حدود عملهم.

ثانياً: الأصم والاتصال الاجتماعي
التواصل اليدوي والكلي

أ - الجزء النظري

الأصم والاتصال الاجتماعي:

توجد عدة أساليب خاصة بالاتصال والتواصل الاجتماعي مع المعاق سمعياً وهذه الأساليب هي:

التواصل اللفظي ، والتواصل اليدوي، والتواصل الكلي:

(١) أساليب التواصل اللفظي:

وهي تتخذ من الكلام وقراءة الشفاه المسالك الأساسية لعملية التواصل وتلقي هذه المسالك مساندة من خلال تنمية مهارات القراءة والكتابة ، وتنمية الجزء المتبقي من السمع من خلال المعينات السمعية والتدريب السمعي.

(٢) أساليب التواصل اليدوي:

ويشير التواصل اليدوي من وجهة النظر العملية إلى استخدام الإشارة Sign Language وهي نظام من الرموز اليدوية الخاصة تمثل بعض الكلمات أو المفاهيم أو الأفكار المعينة.

وتعتبر لغة الإشارة وسيلة للتواصل تعتمد اعتماداً كبيراً على الإبصار وعلى طريقة قراءة الشفاه مع ملاحظة أن عدداً قليلاً من الإشارات الخاصة بكلمات مختلفة تبدو متشابهة.

وتعتبر لغة الإشارة ملائمة بصفة خاصة للأطفال صغار السن حيث يكون من السهل عليهم رؤيتها كما أن الطريقة لا تتطلب تنسيقاً عضلياً دقيقاً لتنفيذها.

ويستطيع الأطفال الصم صغار السن التقاط الإشارات بسهولة، كما أنهم يستخدمون استخداماً جيداً في التعبير عن أنفسهم ... وذلك عندما يكون فقدان السمع من النوع الحاد لدرجة أن الطفل لا يستطيع فهم الكلام الذي يدور حوله.

وقد أظهرت الممارسة العملية أن الأطفال الصم الذين يعرضون للغة الإشارة وهجاء الأصابع منذ ميلادهم يكتسبون فعالية في هذه المهارة، ربما أسهل مما يتعلم الطفل العادي القراءة عادة، وقد يكون السبب في ذلك أن هؤلاء الأطفال يتعرضون لهذه الطريقة في وقت مبكر كما أنهم يتعرضون لها بصفة دائمة.

أنواع الإشارات المستخدمة في الاتصال الاجتماعي

الإشارات التي يستعملها الصم تنقسم إلى قسمين:

الأولى: إشارات وصفية:

وهي الإشارات اليدوية التلقائية التي تصف فكرة معينة. مثل رفع اليد للتعبير عن الطول أو مثل فتح الذراعين للتعبير عن كثرة أو تضييق المسافة بين الإبهام والسبابة للدلالة عن الأصغر....

الثانية: إشارات غير وصفية:

وهي إشارات خاصة لها دلالتها وتكون بمثابة لغة خاصة متداولة بينهم وهذه مثل الإشارة إلى أعلى دلالة على (شيء حسن). والإشارة بالأصبع إلى أسفل للدلالة على (شيء رديء) وهذا النوع من الإشارة لا يصف شيئاً وربما رجع أصلها للإشارة إلى الجنة في السماء (شيء حسن) والجحيم في أسفل الأرض (شيء رديء).

والإشارات الوصفية كثيرة الشيوع بين الأسوياء أطفالاً أو كباراً ويستعملونها لتكسب الكلام قوة وتعبيراً دقيقاً. وهي تستعمل في نفس الوقت مع الكلام ولا تستعمل وحدها.

بينما الإشارات غير الوصفية فقاصر استخدامها بين الصم ولا يستعملها لأسوياء.

ولما كانت الإشارات الوصفية إشارات طبيعية فلا يجب أن نحرمها كل التحريم على الطفل الأصم، لأنها وسيلة من وسائل التعبير العادية وفي حرمانه من استعمالها حد من وسائل التعبير عن حاجاته والمهم هنا أن نشجعه على إخراج صوته والتعبير عن كل شيء هو في حاجة إليه... ويجب ألا يعتمد على الإشارات فقط دون إخراج صوته للحصول على ما يرغب.

عيوب استعمال الإشارات الوصفية:

١- تكوين عادة ملاحظة اليدين وإغفال ملاحظة الوجه بالنسبة للطفل الأصم.

٢- الاعتماد على الإشارة كالطريقة الأولى للفهم والتفاهم.

وطبيعي أن هاتين العادتين تعوقان تكوين العادات الأساسية اللازمة لتعلم قراءة الشفاه وكذلك الكلام.

ولكي يكون هناك جدوى في عملية الاتصال الاجتماعي مع الأصم لابد أن تستعمل العين والكلام معاً أثناء عملية الاتصال، وذلك كي يفهم الطفل المعنى المطلوب، ويجب أن نبتعد عن استعمال الإشارات إلا في حالات الصم الحسي أو الصمم المركزي.

فوائد لغة الإشارة:

١- إن لغة الإشارة هي اللغة الطبيعية والتي من خلالها يستطيع الأصم أن يُعبر عن نفسه وعما يجول بخاطره.

٢- لغة الإشارة تساعد في توضيح وتوصيل العديد من المفاهيم المادية والمعنوية.

٣- لغة الإشارة هي الطريقة الأسرع في توصيل المعلومات.

٤- للإشارة دوراً بارزاً لتنمية القدرات الذهنية والتذكر والانتباه، فالمعروف أن الأصم ينسى كثيراً ما يُقال له، ولكن غالباً ما نرى أن الشيء المقرون بالإشارة يبقى متذكراً.

النقد الموجه للغة الإشارة:

١- إن لغة الإشارة تعتمد على حركات اليد المرئية فلا يمكن ممارستها في الظلام لعدم القدرة على الرؤية.

٢- إن البعض يعتقد أن لغة الإشارة تقرب الصم بعضهم البعض وتجعلهم يشكلون مجتمع خاص بهم مبتعدين به السامعين لعدم وجود وسيلة الاتصال المشتركة بين الطرفين.

٣- أن سهولة وسعة تعلم واستعمال لغة الإشارة لدى الصم تقلل من عملية تعليم اللغة المنطوقة.

٤- نتيجة لافتقار الأهل السامعين للوسيلة التي تمكنهم من دخول عالم ابنهم الأصم توجد فجوة كبيرة بين الأصم وجميع أفراد الأسرة والتي لها آثار سلبية وعميقة على نفسية الأصم كشخص غير مرغوب فيه مع العلم أن يمكن تفادي ذلك بتعليم الأهل لغة الإشارة مما يسهل عملية التفاهم بينهم.

٥- هناك تفاوت في نسبة الفقدان السمعي لدى الصم، وبالتالي فإن الأصم من خلال اعتماده على لغة الإشارة فإنه يهمل بشكل ما البقايا السمعية التي يمكن من خلالها أن تستعمل ويُستفاد منها.

الاتصال بالتهجي الأصبعي:
هي إشارات حسية مرئية يدوية للحروف الهجائية بطريقة متفق عليها، ومن السهل تعلم التهجي الأصبعي، حيث يمكن التعبير عن الأسماء، أو الأفعال التي يصعب التعبير عنها بلغة الإشارة بالتهجي الأصبعي.
مع ذلك يمكن الجمع بين لغة الإشارة أو الأصابع معاً لتكوين جملة مفيدة ذات معنى.
وتضم الأبجدية كل لغة من لغات المجتمعات الإنسانية عدداً من الأحرف تتألف منها الكلمات، وتؤلف هذه الأحرف ما يسمى أبجدية اللغة... وهي بما تتميز به للغة عادة من حيث هي منطوقة ومرسومة، فإذا جعلت أصابع الإنسان في حركات وأوضاع تأخذها معبرة عن أبجدية اللغة ... كان المصطلح عندئذ أبجدية الأصابع.
مميزات التهجي الأصبعي:
١- مشابهة تمثيل الحرف الإشاري للحرف الأبجدي العربي، أو دالاً على ما يتميز به.
٢- الاقتصار على الحدود الدنيا في الجهد العضلي المبذول لتمثيل الحرف.
٣- اعتماد اليد الواحدة في تمثيل الحروف الأبجدية.
٤- توافر الوضوح في وضع الأصابع لتمثيل هذه الحروف أو ذلك بغية تلاقي اختلاف الأمر على الناظر.
٥- التنبيه دائماً إلى أن أبجدية الأصابع الإشارية تختلف عن لغة الإشارة التي تعتبر بإشارات مقننة عن الكلمات أو المعاني أو الجمل أحياناً.
٦- يمكن أن تعزز عملية قراءة الشفاه فمثلاً بالنسبة للأحرف التي مخارجها غير واضحة ممكن عمل إشارة الحرف بالأبجدية.
٧- يمكن استخدامها في المحاضرات والندوات لإبراز الأسماء الواردة.
٨- يمكن استخدامها عند ورود مصطلحات علمية وفنية جديدة ليس لها بعد إشارة وصفية.
٩- يمكن التفاهم عن طريقها بين الصم من دول مختلفة.
النقد الموجه للتهجي الأصبعي:

١- يجب معرفة اللغة وشكلها مكتوبة أولاً ثم ننتقل إلى مرحلة التهجئة ومن هنا فلا يمكن استعمالها كقناة اتصال أولى مع الأطفال.
٢- لا يمكن استعمالها عن بُعد حيث لا يمكن تكبير شكل اليد.
٣- تبعد الطفل عن قراءة الكلام.
٤- لا تمكن الطفل من تعلم النطق والكلام.
٥- لا تمكن الطفل من تعلم اللغة وتنميتها من سن مبكرة.
٦- لم تحسن المستوى التعليمي للتلميذ الأصم المستخدم لها.
٧- لا يتمكن الطفل الأصم من استعمالها إلا مع زملائه الصم... ولا يستطيع أن يتعامل بها مع أفراد المجتمع لعدم فهمهم واستعمالهم لها.
وبالتالي فلا تحل مشاكله الاجتماعية والنفسية من خلال الاتصال بالآخرين.

(٣) أساليب التواصل الكلي:

بعد أن اتضح فشل بعض الأطفال المعوقين سمعياً في تعلم النطق والكلام واللغة بطريقة التواصل الشفهي نادى المربون بضرورة استخدام الطريقة الكلية معهم لتحقيق هذا الهدف.

وقد أخذت هذه الطريقة عدة مظاهر، فبعض المدارس قصرها على الجمع بين الإشارات الوصفية والهجاء الأصبعي، واستعملت مع الأطفال الصم الكبار، والبعض الآخر استعملها بالجمع بين قراءة الشفاه وبعض الرموز اليدوية التوضيحية.

والبعض الآخر أيضاً جمع بين الطريقة الاستماعية والطريقة الشفوية مع استغلال البقايا السمعية عند الطفل.

ويُقصد بالتواصل الكلي حق كل طفل أصم في أن يتعلم استخدام جميع الأشكال الممكنة للتواصل، حتى تتاح له الفرصة الكاملة لتنمية مهارة اللغة في سن مبكرة بقدر المستطاع.

مثل هذا العمل يتضمن إدخال نظام ثابت للرموز المستقبلية التعبيرية في سنوات ما قبل المدرسة فيما بين سن (١-٥) سنوات.

ويشتمل أسلوب التواصل الكلي على الصورة الكاملة للأنماط اللغوية: والحركات التعبيرية التي يقوم بها الطفل من نفسه، ولغة الإشارة والكلام، وقراءة الشفاه، وهجاء الأصابع، والقراءة والكتابة.

بداية التواصل الكلي:
يبدأ التواصل بين الطفل والوالدين منذ ميلاد الطفل، بدءاً من الحركات البدائية، ووصولاً إلى الأشكال المتطورة من التواصل، ولابد من تشجيع الوالدين على التواصل مع الطفل الأصم من خلال الخبرات اليومية العادية باستخدام الوسائل التي تكون مفهومه من الطرفين بمثل هذه الطريقة ينمو التواصل من خلال أشكال إيجابية من التفاعل الإنساني.
ولذلك فإن الاستخدام المبكر والمستمر لنظام التواصل الكلي يساعد على النمو العقلي بما يترتب على ذلك من تحصيل أكاديمي ... حيث أن مفتاح النجاح في التحصيل الأكاديمي يكون في مهارة القراءة والاستيعاب.
التتابع الطبيعي لتطور عملية التواصل:
١- تعتبر الإشارات أسهل السبل لتمكين الطفل الصغير المصاب بالصمم الولادي من التواصل بالمعنى الحقيقي.
أي أن يكون الطفل قادراً على التعبير عن آرائه وأفكاره الذاتية... وعندما يحدث ذلك نستطيع أن نلاحظ تغييرات إيجابية في السلوك وتحسناً في العلاقات الشخصية والاجتماعية المتبادلة.
٢- تساعد الإشارات على تدعيم قراءة الشفاه والسمع عندما يقوم المعلم الأب باختيار الإشارات والتحدث في وقت واحد ... وعندما يستخدم الطفل الأدوات المبكرة للصوت الملائمة لحاجاته الخاصة.
إن التجميع الذي يضم الكلام والإشارات يوفر نمطاً تركيبياً يقوم الطفل الأصم بتقليده سواء من الناحية البصرية أو السمعية، وعندما يستخدم الشخص الراشد الأصم الكلام مع الإشارة فإنه بذلك ينظم بطريقة شعورية إشاراته بطريقة تركيبية ... وبالتالي يُحسن الصم من مهاراتهم الملفوظة مما يؤدي إلى تواصل أفضل بين الصم والعاديين كتواصل اجتماعي.
٣- إن القدرة على السمع تُدعم المهارات السمعية الملفوظة (الكلام وقراءة الشفاه) بالنسبة لعدد كبير من الأطفال الصم عندما تكون الأدوات المعنية من النوع يسهل السمع.
ويتوقف النجاح في هذا المجال على قدرة الطفل على أن يسمع الكلام الصادر منه وأيضاً أن يسمع كلام الأشخاص الآخرين.

٤- إن هجاء الأصابع يُدعم القراءة والكتابة.
ولذلك تعتبر استراتيجية التواصل الكلي فعالة ومؤثرة مع الأطفال الصم بدرجة حادة ومع الأطفال الذي لا يملكون درجة كافية من السمع تمكنهم من الاستفادة من الأساليب التعليمية التي تعتمد على التواصل الملفوظ.
لكن بالنسبة للأطفال الذي تبقت لديهم درجة كافية من السمع، أو المصابين بدرجة من فقدان السمع تتراوح ما بين خفيفة أو معتدلة، فإن الاستراتيجية التي تقوم على أساليب التواصل الملفوظ تعتبر فعالة ومؤثرة إلى أبعد الحدود.
النقد الموجه إلى التواصل الكلي:
١- من المتوقع ألا تجد غالبية الأفراد قادرين على تعلم الإشارات سواء كانت إشارات وصفية أم هجاء أصبعي حتى يتمكنوا من التواصل مع الصم.
أما بالنسبة للمدرسة فيصبح الأمر سهلاً إذ لابد من تدريب جميع العاملين في المدرسة من مدرسين وموظفين وإداريين على التهجي الأصبعي والإشارات الوصفية ليتمكنوا من استعمالها مع قراءة الشفاه والكلام أثناء تواصلهم بالأطفال الصم.
٢- إن التواصل الكلي يُعطي الحرية للتلميذ الأصم في المفاضلة بين استعماله للإشارات وبين استعمال النطق، حيث أن التلاميذ الصم يجيدون استخدام الإشارات لأنها لغتهم التي تدربوا عليها لمدة طويلة ولم يتعلموا النطق والكلام في تواصلهم فإنهم سوف يختارون الطريقة الأسهل في التواصل وهي الإشارة ويبتعدوا كلية عن تعلم النطق والكلام.

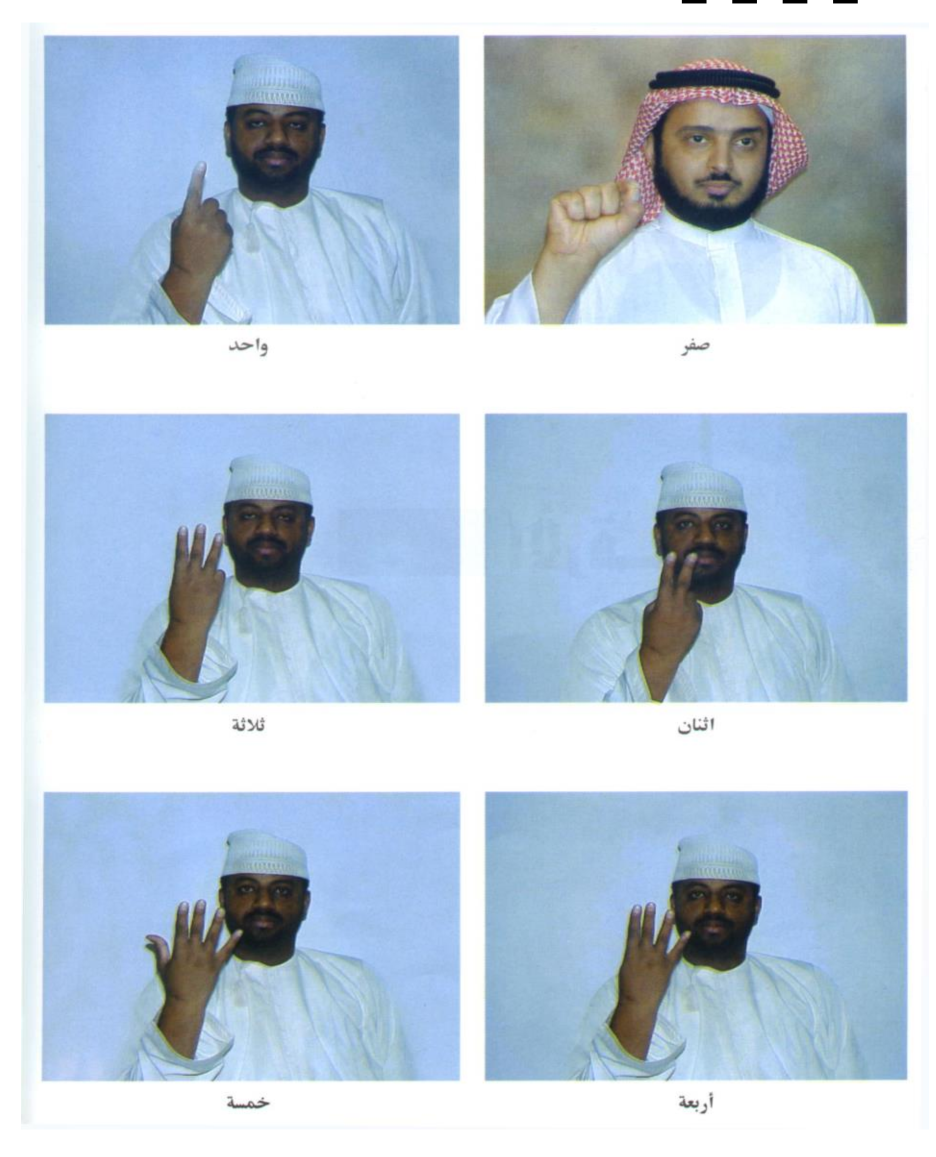
ب ـ الجزء العملي (التطبيقي)

تم الاستعانة ببعض الإشارات التي وردت في القاموس الإرشادي العربي للصم.

حتى يمكن للقارئ العادي أن يستخدم هذه الإشارات الأكثر استخداماً في الحياة اليومية إذا لزم الأمر التعامل مع ذوي الإعاقة السمعية.

أبجدية الهجاء الإصبعي للحروف العربية

ا	ب	ت	ث	ج	ح	خ	د
ذ	ر	ز	س	ش	ص	ض	ط
ظ	ع	غ	ف	ق	ك	ل	م
ن	هـ	و	لا	ي	ة	الـ	ء
أ	ـئ	ؤ	ئ	إ	آ	ى	تَ
تِ	تُ	تً	تٍ	تٌ	تّ	تْ	بب



صفر

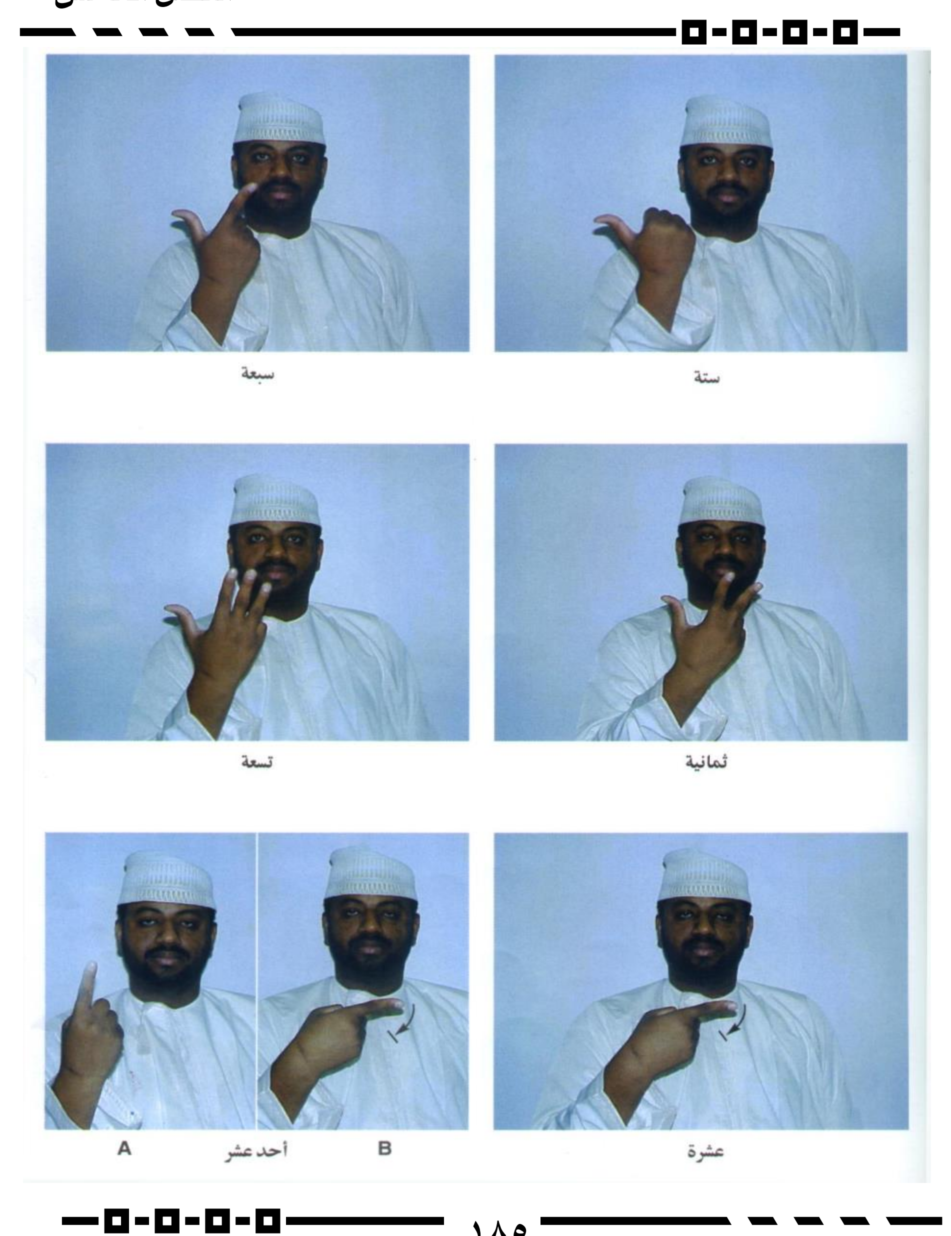
واحد

اثنان

ثلاثة

أربعة

خمسة



ستة

سبعة

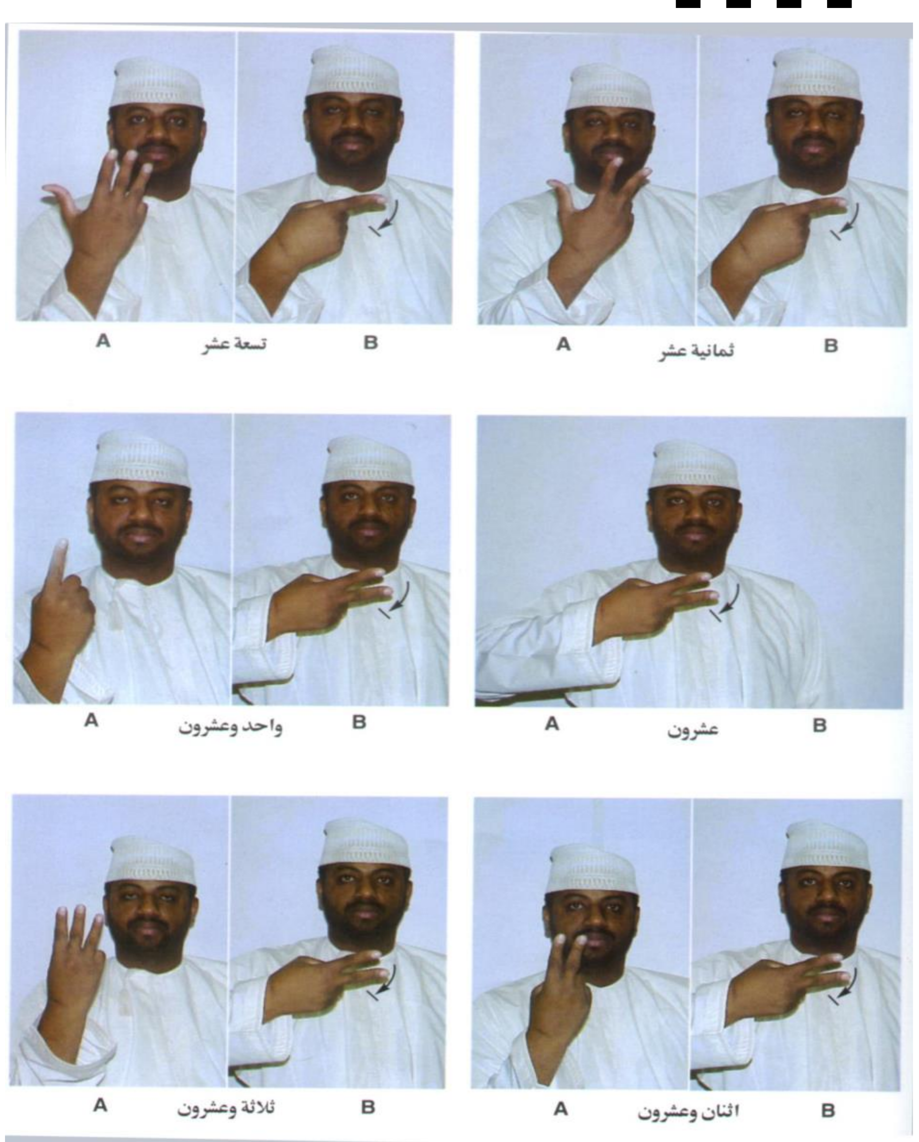
ثمانية

تسعة

عشرة

A أحد عشر B


A ثلاثة عشر B
A اثنا عشر B
A خمسة عشر B
A أربعة عشر B
A سبعة عشر B
A ستة عشر B



ثمانية عشر

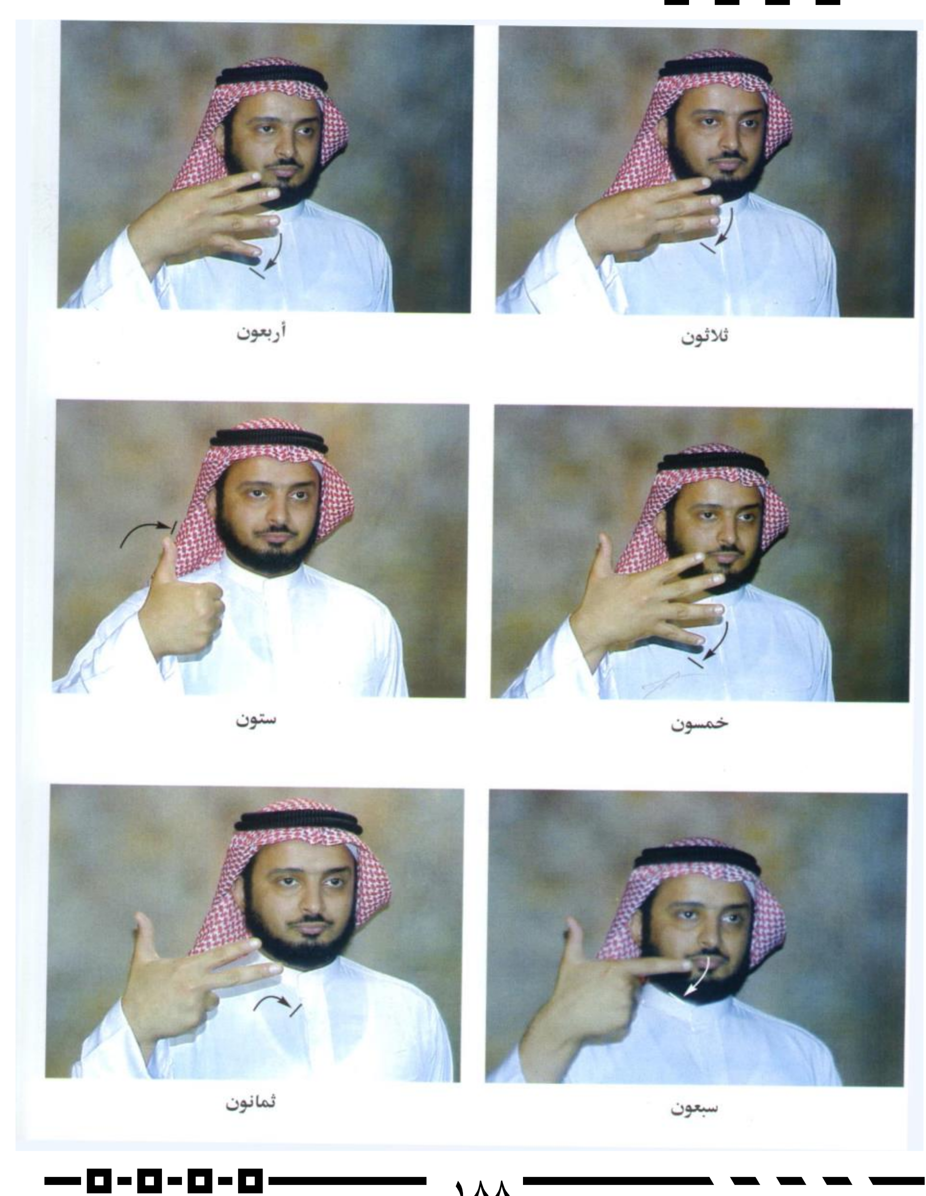
تسعة عشر

عشرون

واحد وعشرون

اثنان وعشرون

ثلاثة وعشرون



ثلاثون

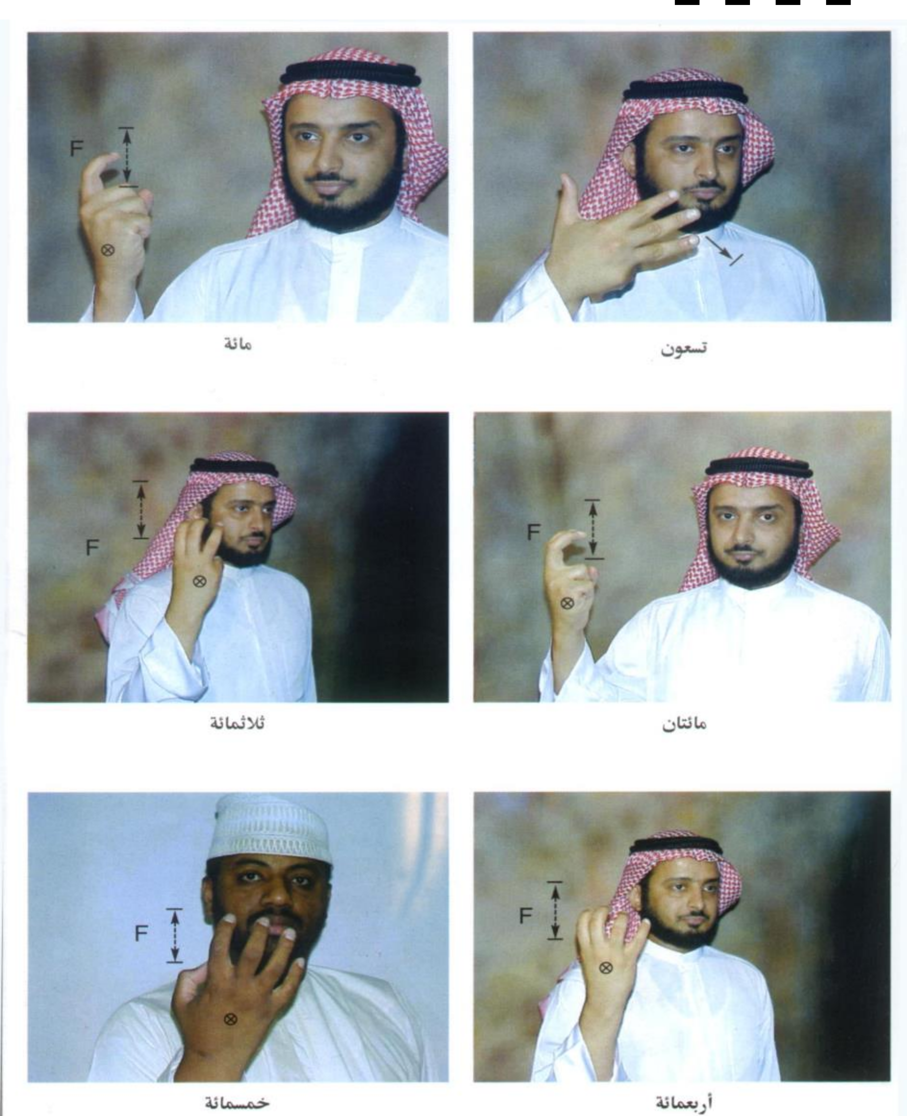
أربعون

خمسون

ستون

سبعون

ثمانون



تسعون

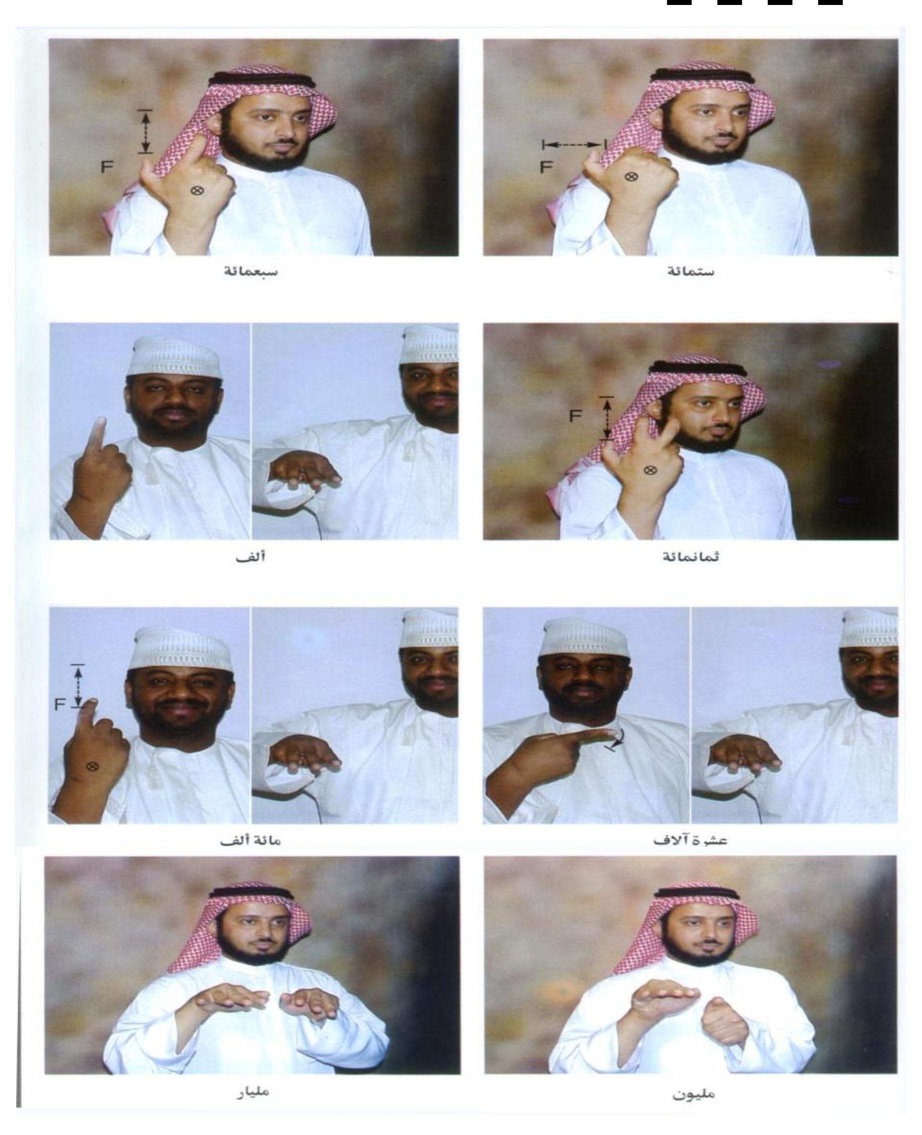
مائة

مائتان

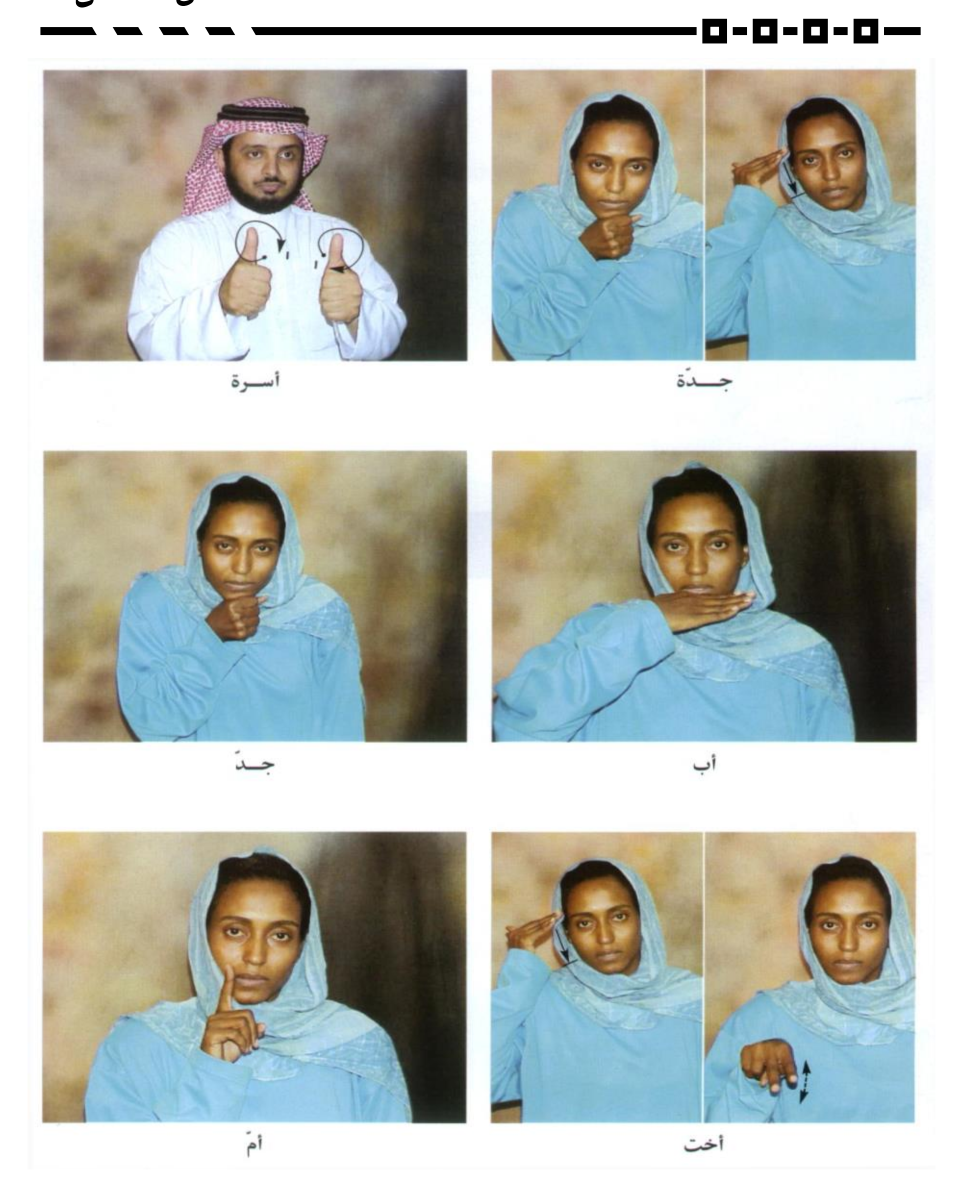
ثلاثمائة

أربعمائة

خمسمائة



ستمائة
سبعمائة
ثمانمائة
ألف
عشرة آلاف
مائة ألف
مليون
مليار



جـــدّة

أســـرة

أب

جــدّ

أخت

أمّ



إبن العمّ

إبن الأخت

ابنة

إبن

طلاق

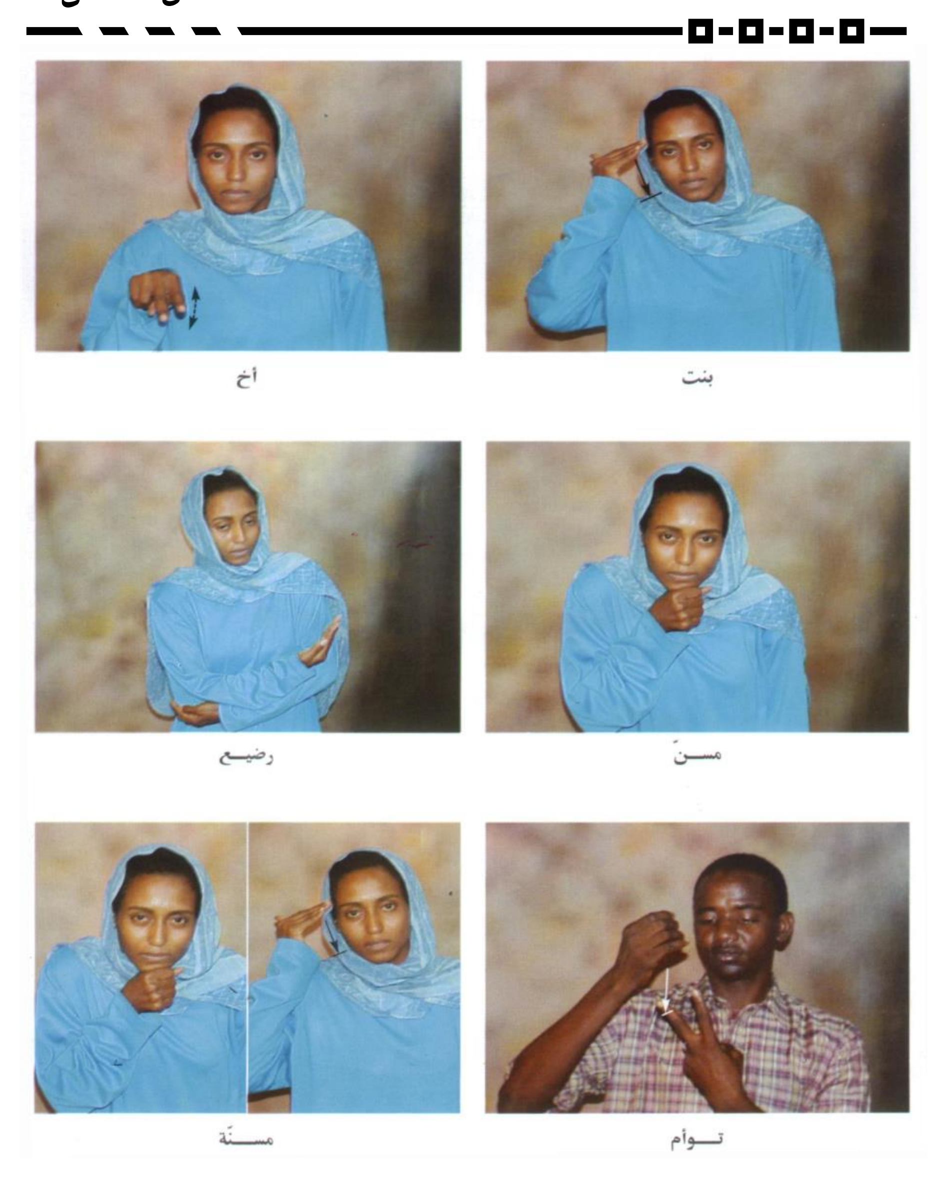
ناس



عمّ — ولادة

خال — A عمّة B

ابن الأخ — A خالة B



بنت

أخ

مسنّ

رضيع

توأم

مسنّة



شـابّ

رجــــل

حفيـــد

شـابّة

حــمل

زواج

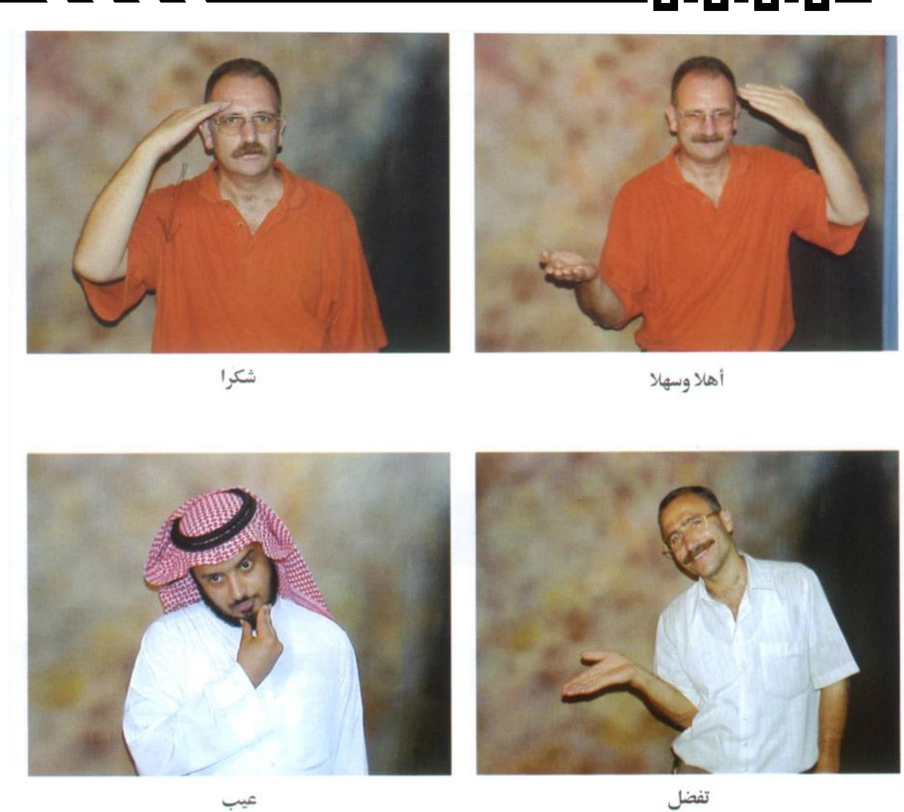


حفلـــة

خطوبـــة

طفـــل

وفـــاة

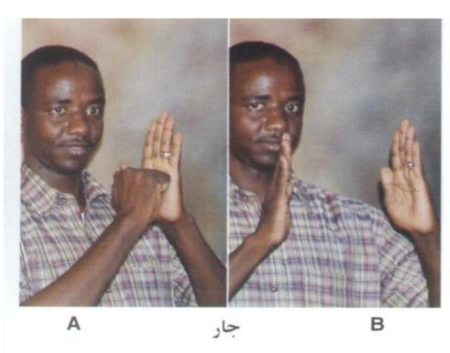


أهلا وسهلا

شكرا

تفضل

عيب



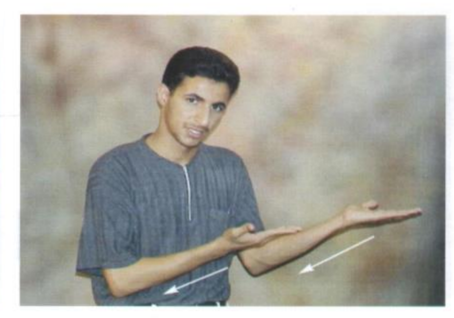
جار



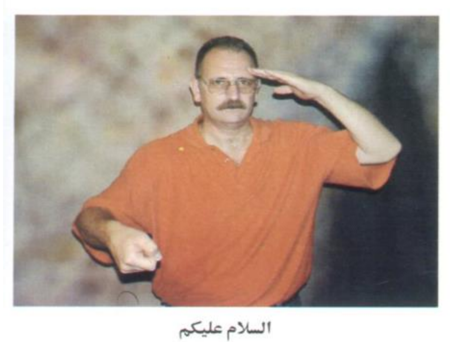
صديق



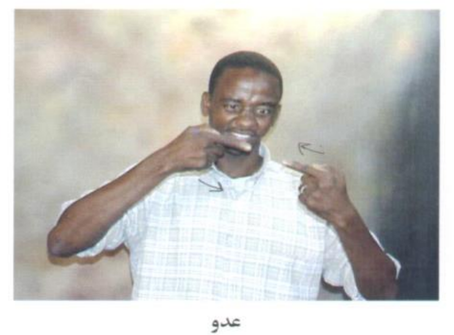
هدية



ضيف



السلام عليكم



عدو



خسّ

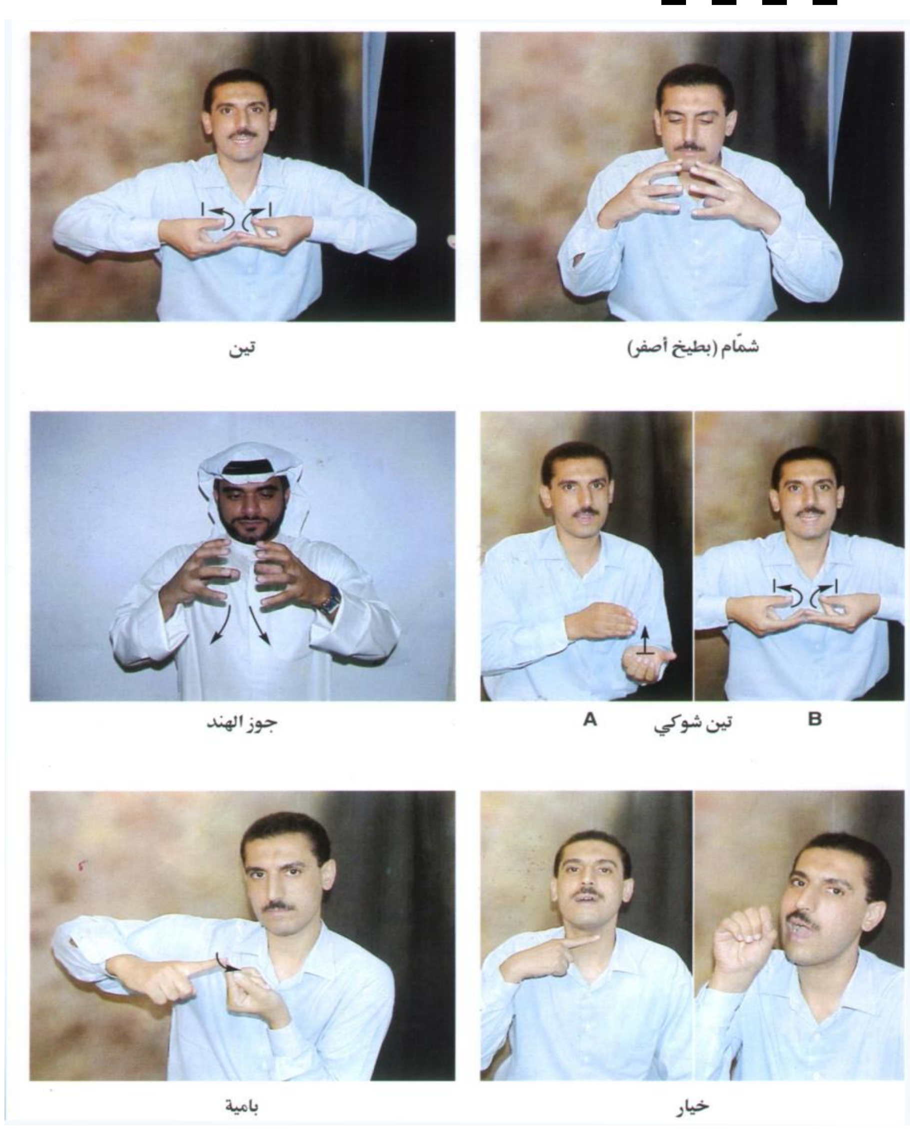
فجـــل

نعنـــاع

بقدونس

زبادي (ياغرت)

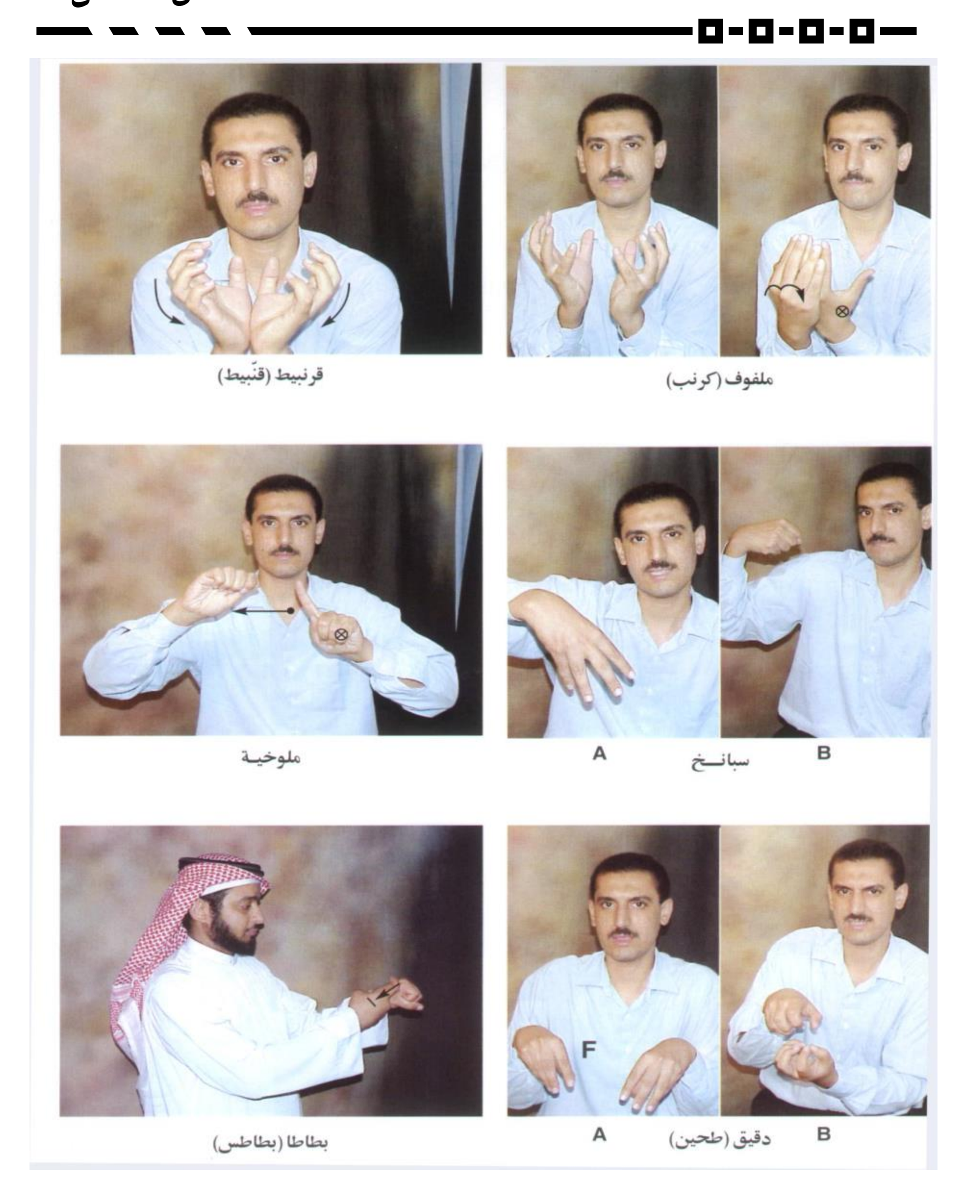
سمن



شمّام (بطيخ أصفر) — تين

B تين شوكي A — جوز الهند

خيار — بامية



ملفوف (كرنب)

قرنبيط (قنّبيط)

سبانـخ

ملوخيـة

دقيق (طحين)

بطاطا (بطاطس)


جبنــة
طماطم (بندورة)
كيك
ثوم
A
أرز
B
A
سكَــر
B



فول

A B

تمر

باذنجان

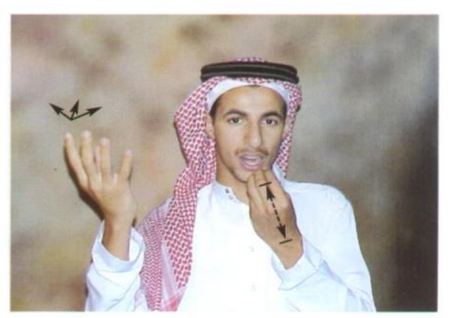
جزر

ساندوتش (شطيرة)

هامبورجر


مـــوز

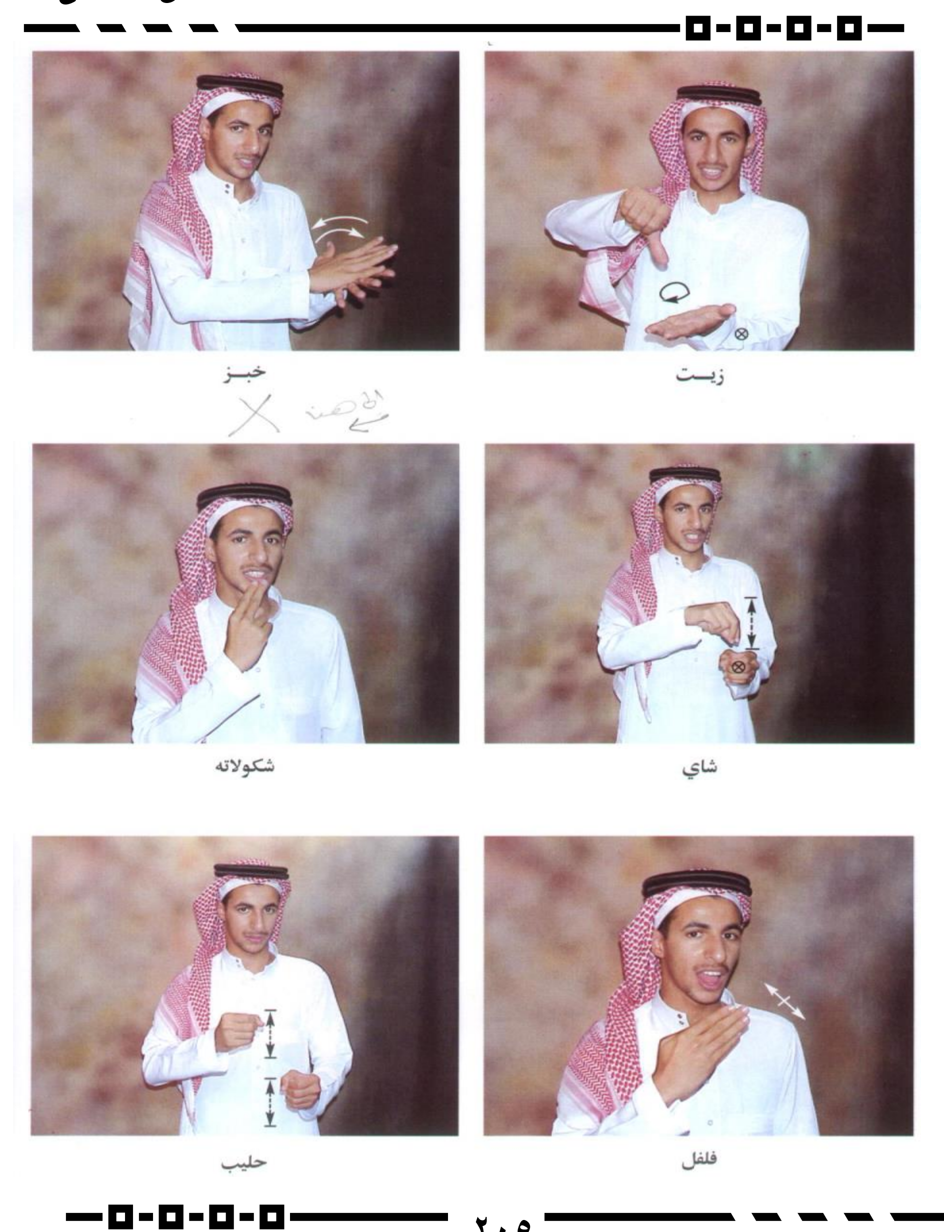

زبـــدة


الفطـــور


مكرونـــة


حســـاء


ملح



زيـت

خبـز

شاي

شكولاته

فلفل

حليب



تفـــاح

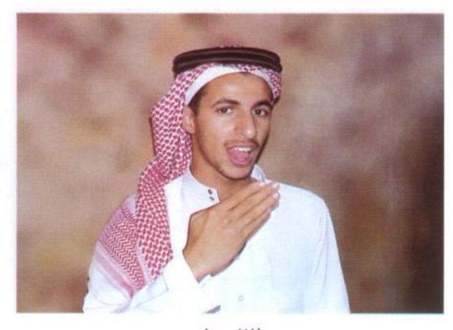
جلبان (بزيلا)

كوســة

قهــوة

ليمـون

عنب

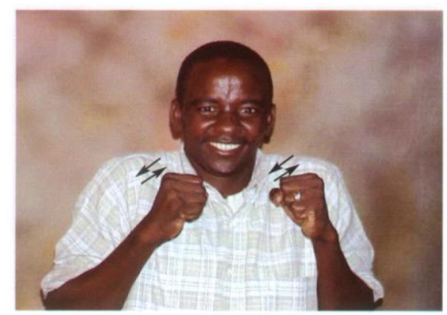


فلفل حار





A بطيخ أحمر B



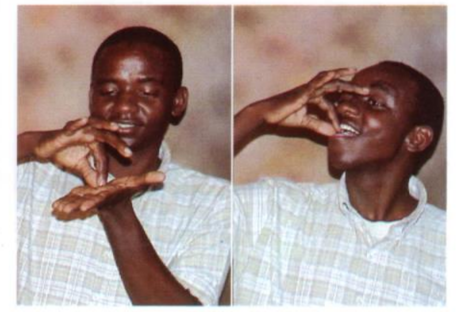
بارد



حلو المذاق

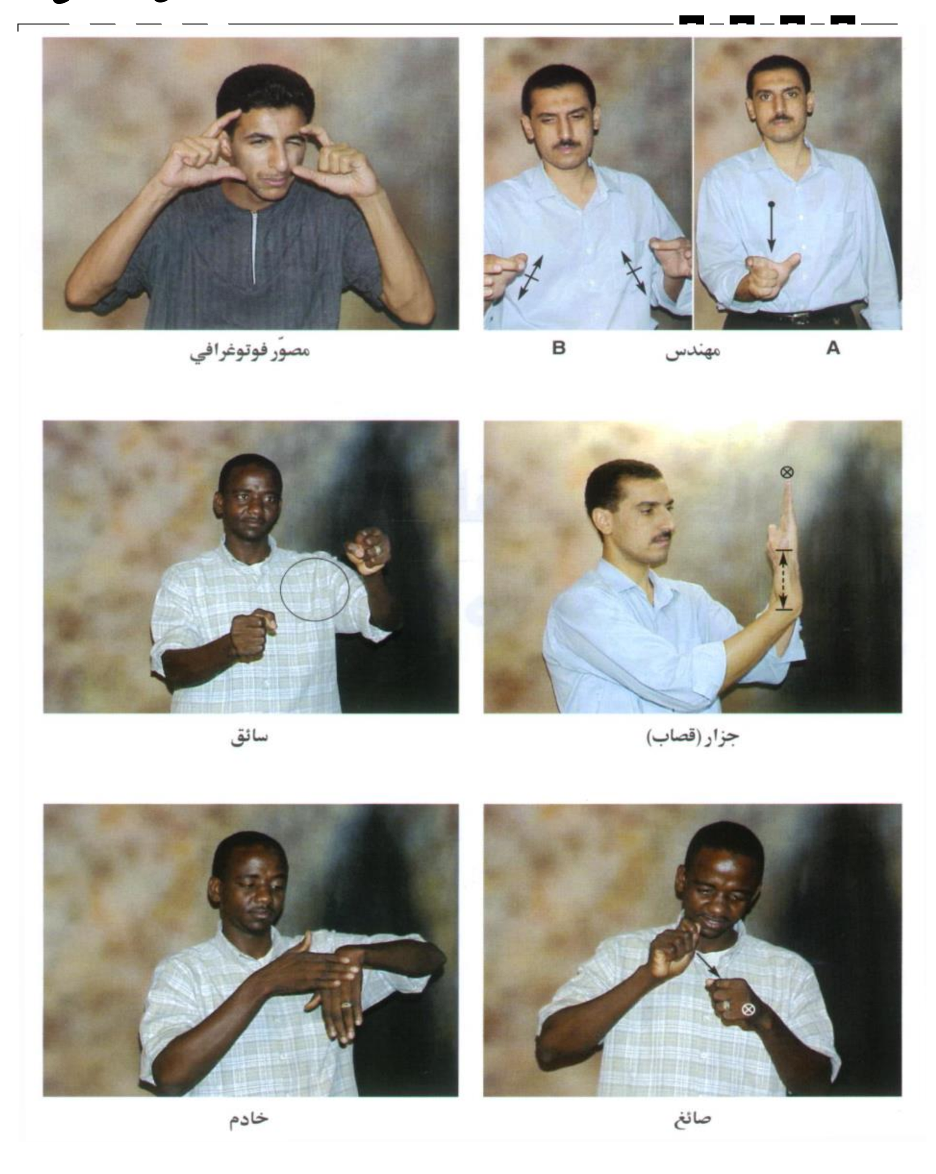


برتقال



تذوّق


عسل
كمثرى (إجاص)
ماء
لبان (علكة)
مانجو
بصل
بيض
لحم



مهندس

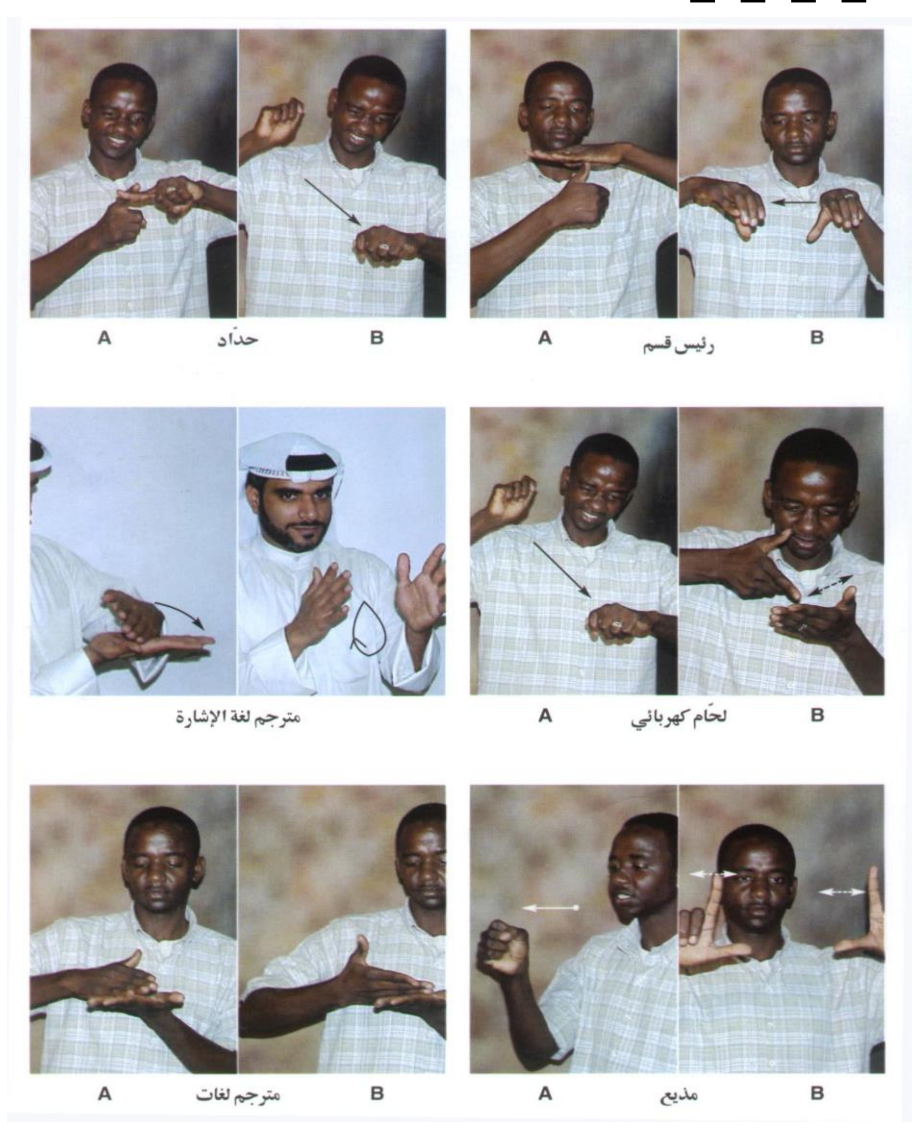
مصوّر فوتوغرافي

جزار (قصاب)

سائق

صائغ

خادم



رئيس قسم (A – B)

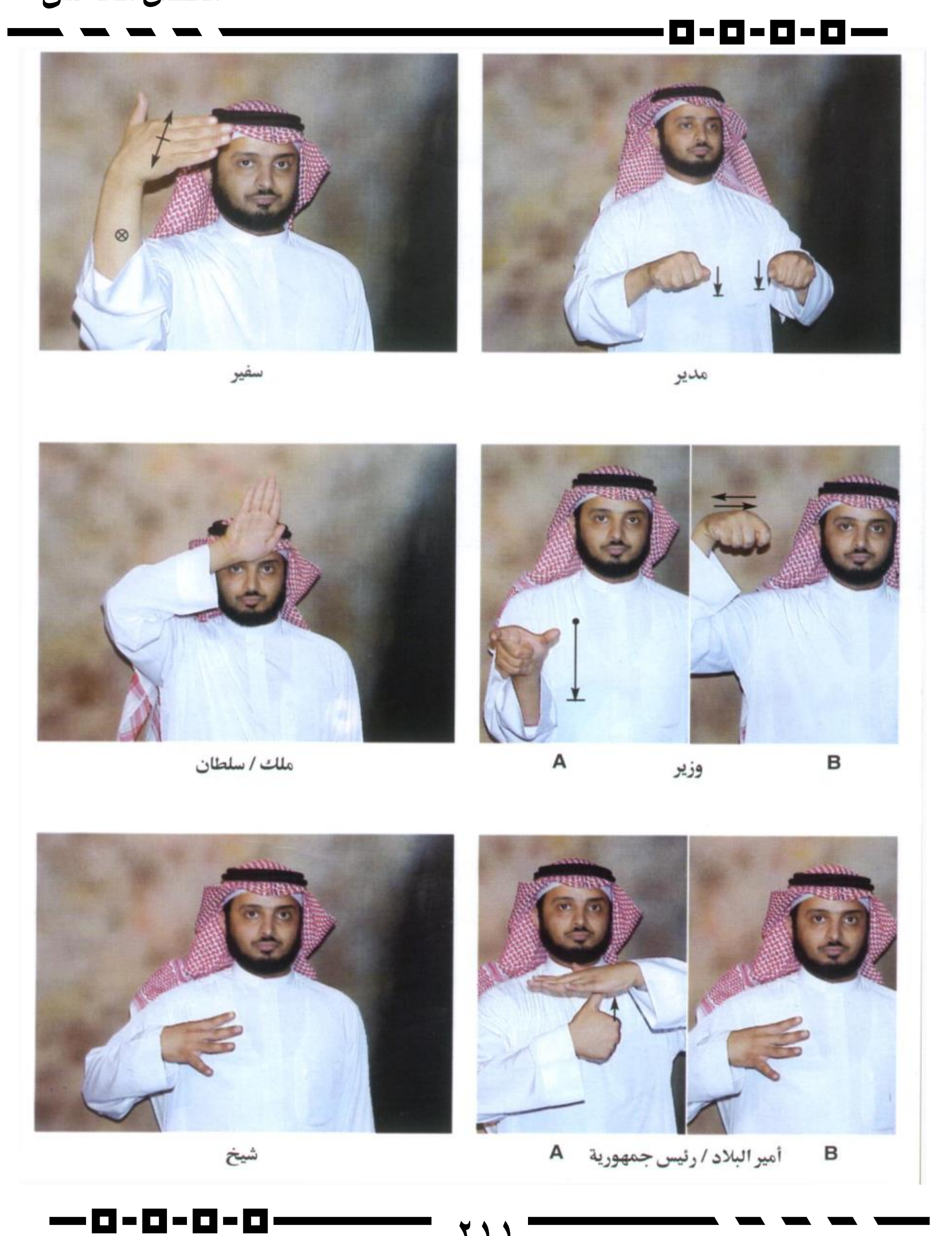
حدّاد (A – B)

لحّام كهربائي (A – B)

مترجم لغة الإشارة

مذيع (A – B)

مترجم لغات (A – B)



مدير

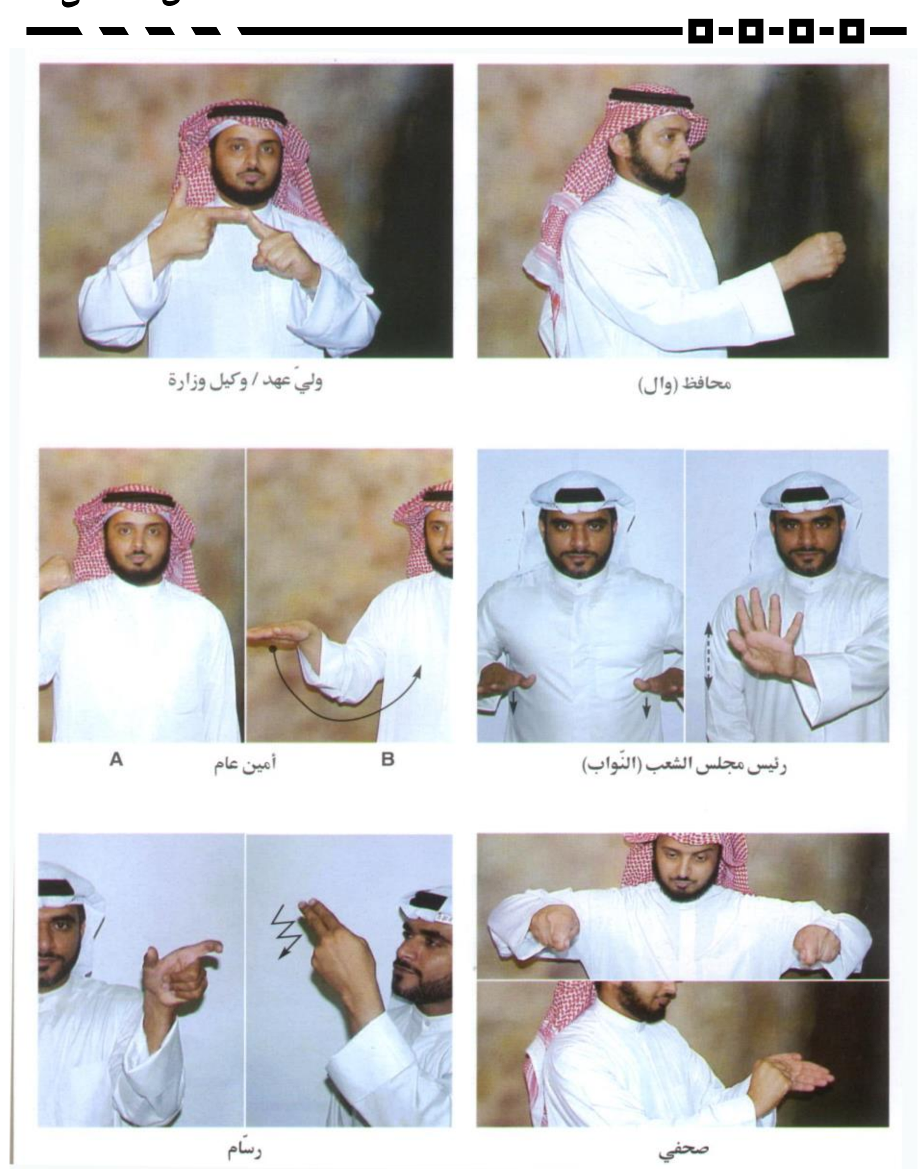
سفير

وزير A B

ملك / سلطان

أمير البلاد / رئيس جمهورية A B

شيخ



محافظ (وال)

وليّ عهد / وكيل وزارة

رئيس مجلس الشعب (النّواب)

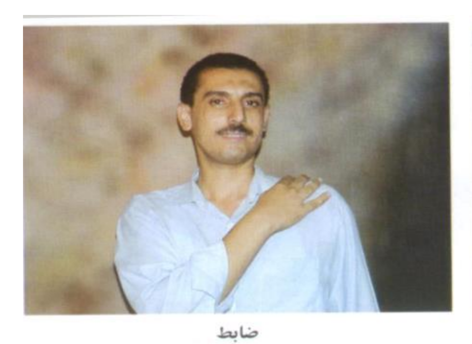
A أمين عام B

صحفي

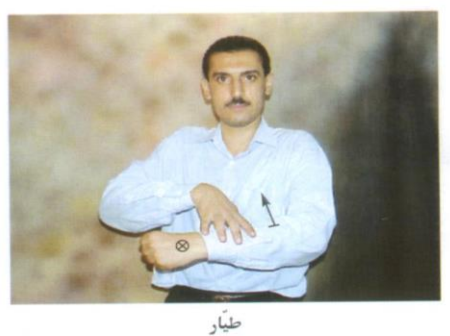
رسّام



خياط (تارزي)



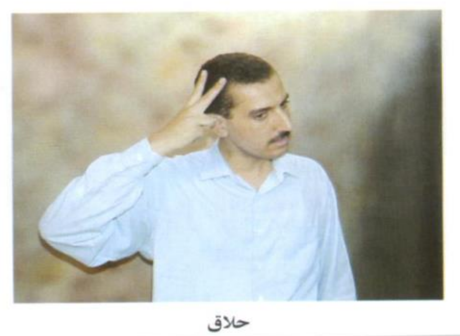
ضابط



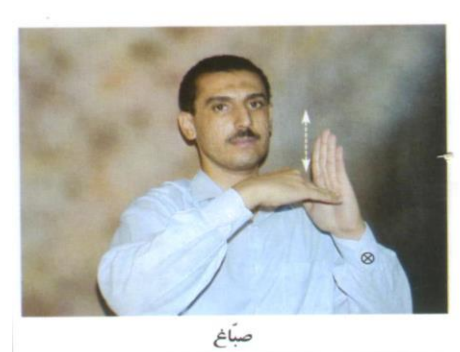
طيّار



جندي



حلاق



صبّاغ



نجّار

رجل إطفاء (دفاع مدني)

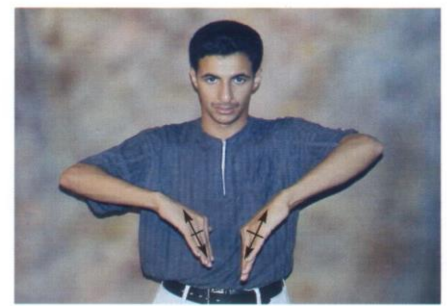
طبّاخ

معلّم (مدرّس)

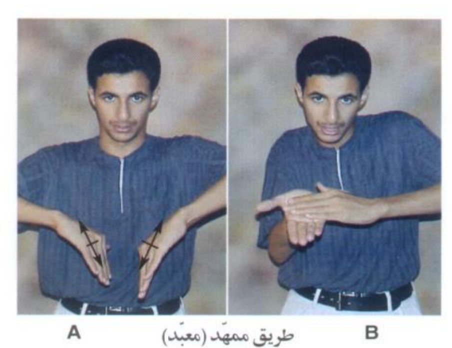
موظف

فلاح

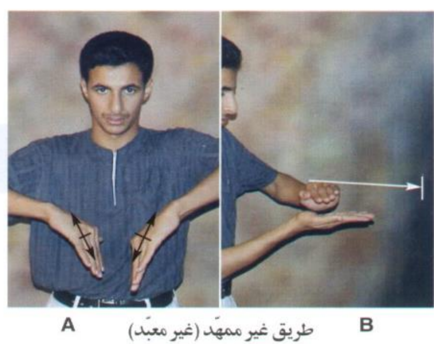

أمين صندوق
صيدلي
طبيب
ممرّضة
ممرّض
محام
انتقال
B
تعيين
A



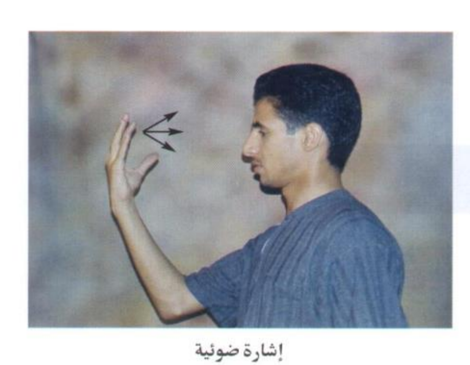
طريق



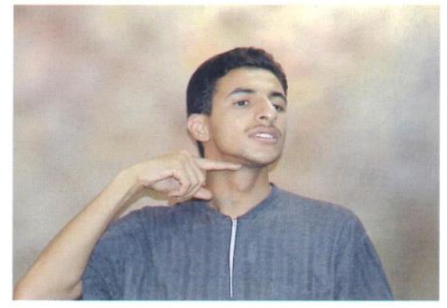
B طريق ممهّد (معبّد) A



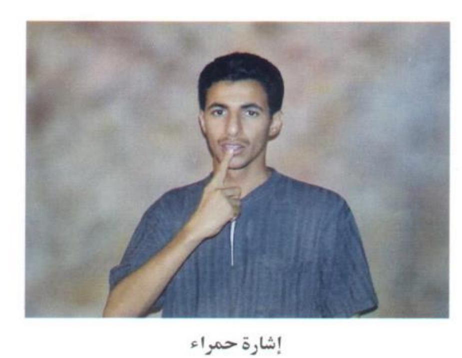
B طريق غير ممهّد (غير معبّد) A



إشارة ضوئية



إشارة خضراء



إشارة حمراء



ممنوع الانتظار

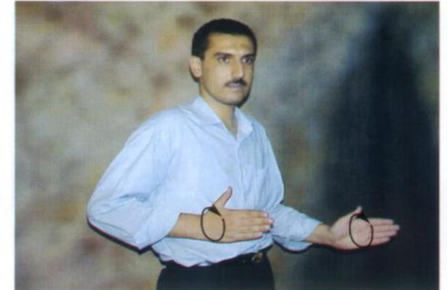
مكان عبور المشاة

شارع

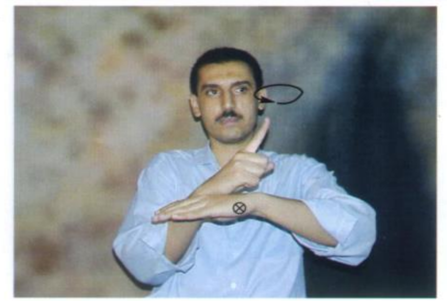
نفق

جسر

رصيف



قطار



طائرة مروحية



طائرة



تاكسي (سيَّارة أجرة)



حافلة (باص)



شاحنة (سيارة نقل بضائع)



درّاجة نارية

درّاجة هوائية

سيّارة

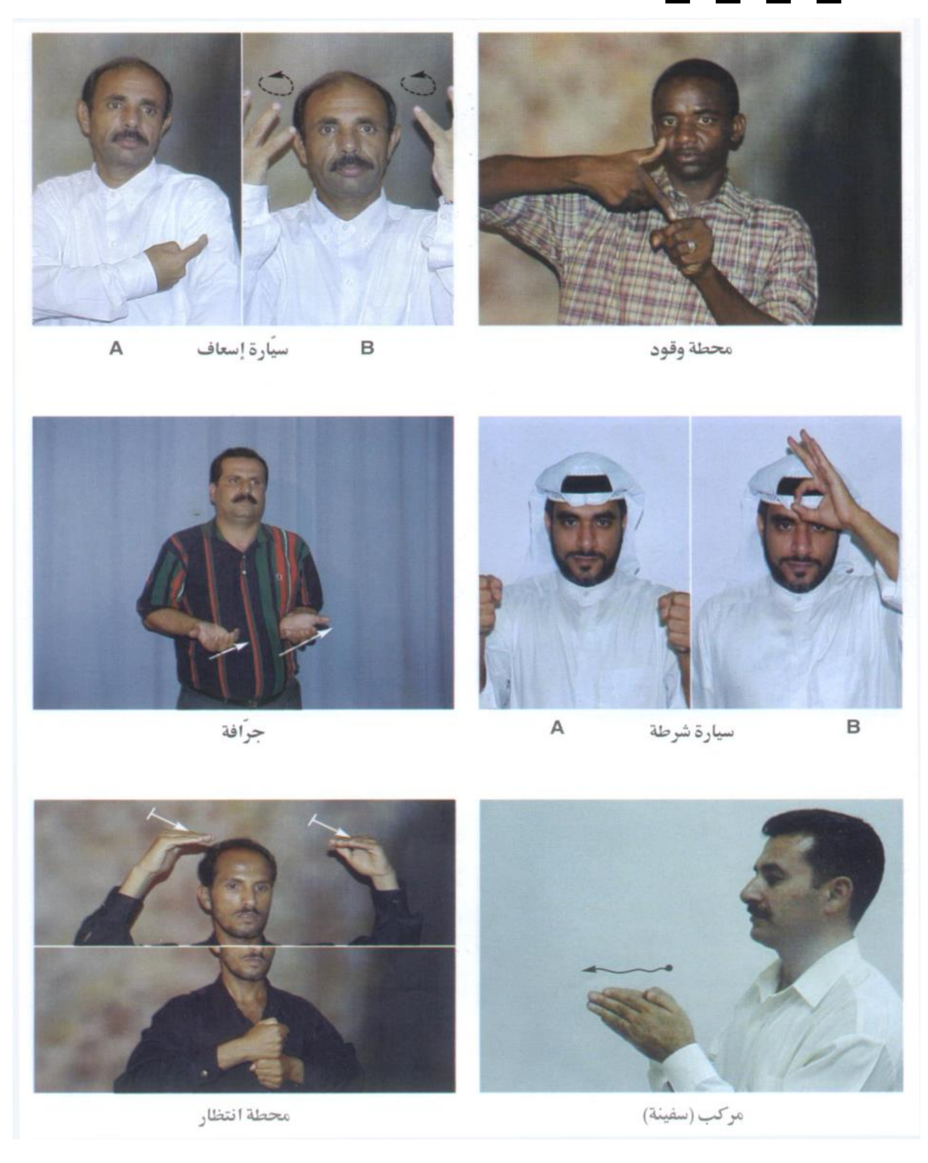
ميناء بحري

B

A

مطار

محطة حافلات (محطّة باصات)



محطة وقود

A سيّارة إسعاف B

سيارة شرطة A B

جرّافة

مركب (سفينة)

محطة انتظار

المراجــع

أولاً: المراجـع العـربية.
ثانياً: المراجع الأجنبية.

أولاً: المراجع العربية:

١- **أبو محمد الحسن الحرافي (٢٠٠٠):** تحف العقول، **إيران، مطبعة شريعت.**
٢- **أحمد إسماعيل حجي (١٩٩٨):** الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية، **القاهرة، دار الفكر العربي.**
٣- **أسامة سعد أبو سريع (١٩٩٣):** الصـداقة، **سلسلة عالم المعرفة، العدد ١٧٩.**
٤- **أسماء عبد العال الجبري، محمد مصطفى الديب (١٩٩٨):** سيكولوجية التعاون والتنافس والفردية، **القاهرة، عالم الكتب.**
٥- **رضا علوي سيد أحمد (١٩٩٣):** فن التعامل، **بيروت، دار البيان.**
٦- **عبد الحسن الضحي (١٩٩٧):** الصحبة والصداقة والإخوة، **دمشق، المؤلف.**
٧- **عبد الرب نواب آل نواب (١٤٢٣هـ):** مسؤلية الآباء تجاه الأولاد، **المملكة العربية السعودية، وزارة الشؤن الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.**
٨- **عبد الرحمن بن ناصر السعدي (١٣٧٦هـ):** تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان، **القاهرة، مكتبة الصف.**
٩- **على السلمي (ب. ت):** السلوك الإنساني في الإدارة، **القاهرة، مكتبة غريب.**
١٠- **فوقية حسن عبد الحميد رضوان (٢٠٠٣):** دراسات في الاضطرابات النفسية- تشخيص وعلاج، **القاهرة، دار الكتاب الحديث.**
١١- **محمد جواد مغنية (١٩٩٧):** قيم أخلاقية في فقه الإمام جعفر الصادق **(ع)، بيروت، دار المعارف.**
١٢- **محمد حسين هيكل (١٩٩٨):** حياة محمد، **القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.**
١٣- **هـ .س. ن. مكفارلند (١٩٩٤):** علم النفس والتعليم، (ترجمة عبد العلي الجسماني وآخرون)، **بيروت، الدار العربية للعلوم.**
١٤- **هادي المدرسي (١٩٨٥):** الصداقة والأصدقاء، **بيروت، مؤسسة الوفاء.**

١٥- **وليم لامبرت (١٩٩٣):** علم النفس الاجتماعي، ط٢، (ترجمة سلوى الملا)، **القاهرة، دار الشروق.**

ثانياً: المراجع الأجنبية:

16- Back, K.W.; (1990): Social Pressure in Informal Groups. **New York: Harper.**

17- Bales, R.F.; (1999): Interaction Process Analysis: A Method for the Study of Small Groups. **Laboratory of Social Relations. Harvard University.**

18- Bass, B.; (1990): Leadership Psychology and Organization Behavior. **New York, Harper & Row.**

19- Bernard, A.; (1998) Social Psychology., **New York. Free Press Admission of Macmillan, Co.**

20- Berry, L.M. (1998): Phychology at work an Introduction to industrial and organizational psychology**, (2nd ed). New York: Mc Graw-Hill.**

21- **Blumenfed, C.; (1996) Learning with Peers: From Small Group Cooperation to Colaborative Communities.** Educational Researcher, Vol. 25, N. 8, Nov..

22- Cartwight, D.; (1990) Group Dynamics Research and
Theory. (3d ed.) **New York: Harper & Row.**

23- Colley. H.; (1990) "Social Organization"**. New York McGraw Hill,.**

24- **Cotteral & Sara (1990) Developing Reading Strategies Through Small-Group Interaction.** Journal of Language Teaching and Research in Southeast. Asia; Vol. 21, No. 2, Dec..

25- **Farivar, S.; (1995) Group Work: Small Group Productivity.** Social- Studies -Review; V 01. 4, No. 2t Win.

26- **Festinger, L.; (1991) Interpersonal Communication in Small Groups.** Journal of Abnormal and Social Psychology, 46.

27- Gillies, R.; (1995) Promoting Cooperative and Helping Behaviours in Students Work Groups Through Training in Small-Group Processes Geographic Srce/Country of Publication: **Australia; Queensland.**

28- Gronlund, F.; (1989) Sociometry in the Classroom**, New York, Harper,.**

29- **Hrmphill, J. K.; (1990) Retations Between the Size of the Group and the Behavior of Leaders.** Journal of Social Psychology, 32.

30- **Julian, J.; (1989) Friendship, Group Size and Boundary, Size: Small Group Spaces.** Journal Articles, Small Group Behavior, Vol. 10, No.1.

31- **Kurth, L. (1995) Democracy Leadership in Small Groups.** Communication (46th), Washington, DC. March.

32- Mary. A.; (1995) Educational Social Psychoiogy Macnillan Publishing Co., **Inc., New York.**

33- Moreno, J.; (1990) The Sociometry Rerder: **New York; McGraw-Hill.**

34- Ojahen, S.; (1995) The Importance of Forming, a Work Group in Small Group Teaching. **Geographic, -Srce/Country of Pub1ication, Finland.**

35- **Strod Tbeck, F.; (1991)** Channels of Communication in Small Groups. **American Sociological Review, 16.**